ESTIMATES

Human Resources Development Canada

2000-2001
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before 31 March and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

As part of its ongoing efforts to streamline reporting requirements, the Treasury Board of Canada Secretariat has requested that Human Resources Development Canada and ten other departments explore alternative reporting structures to this year's *Report on Plans and Priorities*. It has, therefore, exempted the department from the usual guidelines for the preparation of this report.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2001-III-11

ISBN 0-660-61150-3

2000-2001
Estimates

A Report on Plans and Priorities

Approved by:

The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada

The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour

THIS REPORT

This report sets out Human Resources Development Canada's plans for 2000-2001, as well as for following years where possible. It consists of four major sections.

HRDC at a Glance – This section offers a department-wide strategic perspective on our overall mandate, priorities, measures of achievement and budgets.

Core Services and Specified Purpose Accounts – These two sections offer a more detailed perspective of departmental activities and priorities at the level of the service lines that provide programs and support to Canadians. It also notes departmental management priorities, as well as program and financial details on the Employment Insurance Account and the Canada Pension Plan Account.

Supplementary Information – This section contains the Action Plan on HRDC Grants and Contributions, detailed financial tables and information on legislation, regulations and our Sustainable Development Strategy.

Table of Contents

Page

HRDC at a Glance

Ministers' Message 2
Our "Raison d'être" 4
How We Serve Canadians 5
Department-Wide Priorities 6
Our Service Lines, Key Results Commitments and Measures of Achievement 10
2000-2001 Expenditure Profile 16

Core Services

Income Security 17
Employment Insurance Income Benefits 22
Human Resources Investment 26
Labour 38
Behind the Front Lines 43

Specified Purpose Accounts

Employment Insurance Account 48
Canada Pension Plan Account 56

Supplementary Information

Strengthening Grants and Contributions at HRDC – Action Plan 64
Financial Tables 66
Major or Significant Legislative and Regulatory Initiatives 71
Our Main Partners 73
Sustainable Development Strategy 74

Websites and References 76

Index 77

HRDC at a Glance

Canada's foundation is based upon the values of its citizens. We believe all Canadians should have access to the same opportunities that will enable them to live productive and rewarding lives while actively participating in their communities. As Canadians, we believe in helping others.

The Human Resources Development Canada 2000-2001 Report on Plans and Priorities demonstrates those values at work. Our priorities will help achieve the Government of Canada's commitment to improving the quality of life of Canadians while reflecting the interests of Canadians at every stage of their life cycle.

The Report shows how we intend to ensure that:

- children get a good start in life;
- young people have the information and opportunities to develop their talents;
- working-age Canadians keep learning and improving their skills for an increasingly innovative economy; and
- older Canadians have the incomes they require to live with dignity.

This Report also shows that partnerships are the way we will do business across Canada. The Government of Canada, the marketplace, the voluntary sector, and the community will work together as we define and build the kind of Canada we want to create in the new millennium. Working together, we can build on our impressive level of social and economic success to make Canada "the place to be."

Jane Stewart

The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada

Canada has an impressive record of job creation. During 1999, employment grew by 355,000, bringing our unemployment rate to the lowest level in more than 24 years. But Canada is doing more than just creating jobs. Employers, workers, unions and governments are creating more flexible and innovative workplaces. These partners are beginning to move towards making our workplaces more family-friendly, consistent with our government's commitment in the 1999 Speech from the Throne.

As Minister of Labour, I am proud to be responsible for laws, regulations, policies, programs, services and partnerships that help more than a million Canadians enjoy safe, fair, equitable and productive workplaces. I am pleased that the Labour Program of Human Resources Development Canada combines a commitment to effective implementation of the *Canada Labour Code* and other important laws, with support for other initiatives that are enabling employers, unions and workers to take on more responsibility to identify and address common issues.

Still, as this Report on Plans and Priorities makes clear, we have more than an important legislative role, and more than a key domestic policy and program role. We increasingly provide leadership on international workplace issues.

Our involvement in international organizations that address workplace standards enables us to bring Canadian values to bear on issues such as child labour. It is about making sure that the trend to globalization enables us to achieve social as well as economic priorities. It is about improving the quality of life of working people around the globe.

Claudette Bradshaw

The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour

Our "Raison d'être"

The Government of Canada is determined to help improve the quality of life enjoyed by all Canadians. It has given Human Resources Development Canada a mandate to reach Canadians of all ages – children, youth, working-age adults and seniors – with initiatives that help to achieve that goal.

HRDC assists Canadians of all ages as well as those with distinct needs through programs and services such as these:

Children

- Employment Insurance (EI) family income supplement
- First Nations and Inuit childcare
- Canada Education Savings Grant
- Canada Pension Plan (CPP) benefits to dependent children of disabled or deceased contributors
- National Child Benefit
- International Labour Organization Convention on Child Labour
- National Longitudinal Survey on Children and Youth

Youth

- Youth Employment Strategy
- EI Premium Relief for employers hiring youth
- Literacy initiatives for out-of-school youth
- Canada Student Loans
- Canada Study Grants
- Student debt management initiatives
- Student Summer Job Action
- Social Insurance Numbers
- Youth Occupational Safety and Health

Working Age Adults

- Employment Insurance Income Benefits
- Employment Benefits and Support Measures
- Promotion of stable, safe, fair, family-friendly and equitable workplaces
- CPP Disability benefits
- Employment Assistance for Persons with Disabilities
- Opportunities Fund
- CPP Survivors benefits
- Canada Jobs Fund
- Urban Aboriginal Initiatives
- Older Workers Pilot Projects Initiatives
- Labour Market Information

Seniors

- Canada Pension Plan Retirement benefits
- Old Age Security benefits
- Spouse's Allowance benefits
- Guaranteed Income Supplement benefits

Under the authority of the *Human Resources Development Act*, we fulfil our mandate to the government and to Canadians by administering **legislation**, **programs** and **services** under the *Employment Insurance Act*, the *Canada Pension Plan*, the *Old Age Security Act*, the *Canada Labour Code* and numerous other laws.

We increasingly fulfil our mandate through **policies** and **partnerships**. These often involve cooperation with other governments and sectors of society on broad issues such as meeting the needs of children or ensuring more productive and family-friendly workplaces.

Information is another way we meet our mandate to Canadians. By providing information such as on retirement income sources, careers and workplace innovations, we offer citizens reliable facts for more effective choices in life.

In these and other ways, HRDC represents the direct social face of Government. We connect with millions of Canadians at all stages of their lives, often when they face difficult transitions. We reach many other Canadians indirectly. Our Mission expresses our ultimate goal and our Vision guides us on what we do and how we do it.

Our Mission is:

"To enable Canadians to participate fully in the workplace and the community"

Our Vision is to:

- *take an integrated approach to human development*
- *enable Canadians to manage transitions in their lives*
- *provide the highest quality services*
- *emphasize preventative measures*
- *act as a leader in policies and programs*
- *forge partnerships*
- *build the capacity of communities*
- *respect our core values*
- *continue to develop and build on the strengths of our people*

How We Serve Canadians

More than 20,000 HRDC employees are at work in communities across the country. Most work in our 320 Human Resource Centres of Canada, our 21 telecentres that offer 1-800 toll free service and our six Information Technology Centres. Others work in our National Headquarters and 10 regional offices.

We provide many services electronically through 5,000 self-service electronic kiosks and over the Internet, with more on the way.

We work with partners to get results.[1] These partners include provincial and territorial governments, Aboriginal organizations, the voluntary sector, the private sector, labour, educators and communities of all kinds who may design and deliver initiatives on our behalf.

[1] See Partners Table on page 73.

Department-Wide Priorities

Human Resources Development Canada sets departmental priorities based on factors that include:

- Parliamentary direction;
- Speech from the Throne[2], budget and other government commitments;
- Input and feedback from our clients, our partners and our staff regarding challenges and opportunities; and
- Implementation of our Vision.

Given the size and diversity of our programming, HRDC has a wide range of priorities within its service lines. The following highlights our policy, operational challenges and opportunities that cross our four core service lines.

- **Strengthening Program Management Capacity** – The scope and nature of HRDC programs are wide and diverse and serve many different needs of Canadians across the country. The environment in which these programs are delivered is dynamic. Constant change over a period in which significant resource reductions have occurred has compounded the complexity of program management and delivery. In order to strengthen staff knowledge and tools, we are carrying out a number of inter-related initiatives.

  We are introducing the Corporate Management System to fully integrate departmental financial, procurement and human resource systems into a single system. This will allow HRDC to meet government requirements and improve the quality and accuracy of our decision support information and analysis.

  We are implementing action plans to address specific priority areas for improvement with respect to modern management practices.

  We are already taking major action to address administrative deficiencies across the full spectrum of our grants and contributions programs. We are determined to see our work to improve the management of our grants and contributions programs through to completion. During 2000-2001, we will continue on the path that we set in our national action plan. It commits us to:

  1. ensure payments meet financial and program requirements;
  2. check and correct problem files;
  3. equip and support staff;
  4. ensure accountability for results;
  5. get the best advice available; and
  6. report progress to public and staff.

[2] 1999 Speech from the Throne http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/doc/index_e.htm.

We will build on this plan. We intend to draw on any guidance that the Auditor General can provide, based on his own forthcoming audit of these programs. We will apply our own experience in implementing the plan to improve it. Further details on the action plan are contained in Supplementary Information on page 64.

- **Homelessness** – The Government of Canada is committed to working with partners to address the causes of homelessness – all levels of government, the private sector, community organizations and communities. Over the next three years, the Government of Canada will invest $753 million in communities across Canada to help alleviate and prevent homelessness.

  Under Canada Mortgage and Housing Corporation, $268 million will be added to the Residential Rehabilitation Assistance Program and $43 million will be added to the Shelter Enhancement Initiative. Public Works and Government Services Canada will also make $10 million of surplus federal properties available on an exceptional basis. Those measures will be complemented by many HRDC actions.

  - Under Canada's Youth Employment Strategy, up to $59 million over the next three years will be targeted to homelessness-related initiatives. This funding will be geared towards projects that give homeless youth an opportunity to gain work experience and develop life skills.
  - The Urban Aboriginal Strategy will be increased by up to $59 million over the next three years. This new funding, to be distributed among participating Departments, will be used to increase services and support mechanisms for urban Aboriginal homeless peoples.
  - Over the next three years, the Government of Canada will invest up to $305 million in the Supporting Communities Partnership Initiative. Flexible funding will support community-based continuum of support plans and will leverage and encourage funding and contributions from all the community partners. Through consultation and input from the provinces on objectives, principles and priorities we hope to put the Supporting Communities Partnership Initiative in place by April 2000.
  - In addition to the above programs, a total of $9 million over the next three years will be available for research, developing community plans and sharing of best practices.

- **Meeting the Needs of Canada's Children and Youth** – Children and youth are Speech from the Throne priorities and have been the focus of growing emphasis in HRDC activities such as the National Child Benefit and the Youth Employment Strategy. We expect our new or evolving initiatives under this priority to include:

  - support for legislation to expand EI Maternity and Parental Benefits and implementation of Parliament's decision on that legislation;
  - work towards a National Children's Agenda with other federal departments, the provinces and territories that would improve supports to families and children;
  - building on the success of the youth employment initiatives aimed at providing young Canadians with career information, access to work experiences and learning opportunities;
  - expanded awareness and promotion of family-related policies and practices;

- encouraging families to save for the education of children by providing Canada Education Savings Grants worth up to 20% of annual contributions (up to a maximum of $2,000 per year) made to Registered Education Savings Plans and by promoting the importance of saving early;
- an occupational safety and health conference emphasizing youth; and
- more information for younger people on financial planning for retirement.

❖ **Meeting the Needs of Canadians with Disabilities** – The Government of Canada released its agenda for partnership and action on disability issues in July 1999. The goal is to make progress towards a vision of full participation of people with disabilities in all aspects of Canadian life through ensuring access to all required supports and elimination of barriers to full participation. We expect our new or evolving initiatives under this priority to include:

- leadership on the Federal Disability Strategy for the Government of Canada with a focus on improved accountability, research, a labour market strategy, an action plan for Aboriginal people with disabilities and new ways to engage the disability community and Parliamentarians, among other partners;
- enhanced, client-centred Canada Pension Plan Disability program service, including more assistance to people receiving disability income to return to work;
- improved workplace equity, health and safety in the workplace and accommodation under the *Employment Equity Act*;
- stronger citizen-centred links between our programs serving people with disabilities and links to external partners such as workers compensation boards; and
- continued work to implement the federal-provincial shared vision set out in "In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues", with an emphasis on joint work on disability supports.

❖ **Skills for the 21st Century** – Canadians and Canada gain from increased skills, especially in the modern economy. HRDC has always had the lead role for the government on skills development issues. We expect our new or evolving initiatives under this priority to include:

- work with the provinces and other partners to develop a National Action Plan on Skills and Learning;
- support for the work of sector councils to better match skills and needs in particular industries or parts of our economy;
- enhanced access to lifelong learning for Canadians;
- work with partners to create a single window for labour market information;
- ensuring proper recognition of worker skills and experience; and
- assistance to people who face additional challenges in gaining skills.

- **Implementing a New Service Delivery Policy** – Canadians want faster services, more information and access to electronic services, all driven by their needs and interests. The Government of Canada has committed itself to becoming the most connected government to its citizens in the world. HRDC is already consistently striving to improve its services and providing more of them electronically but we will do more. We expect our new or evolving initiatives under this priority to include:
  - participation in the Service Canada initiative to test ways to offer one-stop access to Government of Canada programs and services; and
  - a new Service Delivery Policy that will eventually offer Canadians:
    - a selection of channels (on-line, telephone, in-person) to get services based on their preferences;
    - increased automation of applications for benefits and other basic program transactions; and
    - more staff attention to complex services to people and communities.

- **Building a Workplace of Choice** – The Speech from the Throne identified the importance of public employees in meeting Canada's goals. Senior leaders in the government and HRDC have committed to efforts to make the public service a workplace of choice, both to replace the estimated 19% of current HRDC staff who will be eligible to retire by 2005 and to foster new or enhanced skills among all staff. We expect our new or evolving initiatives under this priority to include:
  - a Recruitment and Retention Strategy and a Supporting People Action Plan;
  - support for staff in gaining new and more complex skills, especially for those who provide services that may be increasingly automated;
  - leadership development, training, improved communications, innovative working practices and more effective human resource approaches;
  - stronger business and human resource planning; and
  - full attention to issues identified through employee surveys and feedback, such as workload management, diversity and ensuring a fair and safe workplace.

- **Information Technology – After the Year 2000 Challenge** – We met our Year 2000 objectives and now we face our Year 2004 objective. That is when the government wants to make itself connected to all citizens through much greater use of electronic commerce approaches to service. By the end of 2004 all of HRDC's major interactions with clients that make sense to have on-line, will be available. We will be moving as quickly as resources and security needs allow. We also face the systems impacts of new HRDC and government-mandated programs and services. We expect our new or evolving initiatives under this priority to include:
  - developing a strategic information technology vision to establish, resource and support priorities, driven by service needs and regular reviews;
  - implementing the department-wide systems standards; and
  - identifying the resources needed to support existing systems and establish new ones linked to the Government On-Line initiative.

Our Service Lines, Key Results Commitments and Measures of Achievement

HRDC's priorities at the departmental, service line, branch, regional and local levels are complemented by various measures of achievement. With a view to improve performance reporting on HRDC programs and services, we have made progress in identifying additional outcome-oriented measures, which, subject to consultation, we plan to implement during 2000-2001. The new measures will be refined and restated in the 1999-2000 Departmental Performance Report. In addition, we will consult with the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities and other interested parties as we explore the development and implementation of supplementary outcome measures. HRDC is committed to reporting balanced performance information taking into consideration the perspective of citizens, clients and taxpayers.

Our clients include:

- *members of groups in society who need focused support to enable full workplace and community participation, such as children, youth at risk, older workers, Aboriginal people and persons with disabilities*
- *parents who are saving for their children's education*
- *those who need assistance to pursue studies or to return to the labour market*
- *employers and employees dealing with workplace related issues*
- *people receiving Employment Insurance benefits*
- *Canadians looking for a job*
- *individuals who require a Social Insurance Number*
- *members from the voluntary sector*
- *seniors, children, survivors and people with disabilities who are eligible for public pensions*

In summary, one day or another, every Canadian is served by HRDC.

Citizens expect the Government of Canada to contribute to making a positive difference in their lives and in the life of their country. We demonstrate these large-scale results through evaluations, special studies, reviews and lessons learned as well as outcome measures reflected in our **Key Results Commitments.**

Our **clients** are those to whom we directly provide services. They expect and deserve the high level of quality service that we express through service delivery and quality measures contained in our **Key Results Commitments** and through our service commitments (see page 44 in Behind the Front Lines).

Taxpayers expect us to employ money and people effectively, efficiently and towards the most important results. We express our commitments to them through effectiveness measures contained in our **Key Results Commitments.**

We have structured HRDC programs and services under four core service lines responsible for direct program delivery to Canadians, and two others relating to activities that provide support and services to the core service lines.

Human Resources Development Service Lines	2000-2001 Resources	To provide Canadians with: (Key Commitments and page reference for associated Key Results Commitments)
Core Service Lines		
Income Security (see page 17)	$44,090M FTEs: 3,587	Sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants .....pages 12 and 13
Employment Insurance Income Benefits (see page 22)	$10,117M FTEs: 7,623	Temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness .....pages 12 and 13 Confidence in the financial integrity of the Employment Insurance Program ..... page 14
Human Resources Investment (see page 26)	$5,328M FTEs: 3,379	Effective and efficient labour market ..... page 12
Labour (see page 38)	$160M FTEs: 673	Safe, fair, stable and productive workplaces ..... page 14
Behind the Front Lines		
Corporate Services and Service Delivery Support (see page 43)	$628M FTEs: 5,406	A departmental infrastructure to achieve effective and efficient services ..... page 13 Prompt collection of monies due to the Crown ..... page 14 Sound administration and financial management of grants and contributions ..... page 14
Total HRDC's Service Lines	**$60,323M**	
Other Costs[a]	$132M	
Consolidated Total	**$60,455M** **FTEs: 20,668**	

a. Represents miscellaneous items relating to charges and recoveries from provincial governments and other federal departments and agencies for Workers Compensation and the EI and CPP Accounts.

Our **Key Results Commitments** define the highest-profile objectives for our major programs and other corporate functions. HRDC is committed to continuously improving the reporting of balanced performance information results that address the expectations of citizens, clients and taxpayers. We are considering new outcome measures and, subject to consultation, we will refine and implement them during 2000-2001. We are also exploring other outcome measures in consultation with our partners and stakeholders.

A. Outcome Measures

To provide Canadians with: (Key Commitments)	**To be demonstrated by:** (Key Results Commitments)
Sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants	**The relative importance of public pensions to a recipient's total annual income** • Recipients' (65 years of age or older) total annual income from Old Age Security, Guaranteed Income Supplement and Canada Pension Plan payments as a percentage of total income from all sources. • Canada Pension Plan Disability recipients' total annual income from CPP Disability payments as a percentage of total income from all sources. • Percentage of Old Age Security recipients also receiving Guaranteed Income Supplement.
Temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness	**Contribution to a smoothly functioning labour market by providing temporary income support** • Percentage of unemployed individuals who are potentially eligible to receive EI benefits.
Effective and efficient labour market	**Access to employment by all Canadians** • Number of clients (EI and CRF) employed or self-employed following Human Resources Investment interventions. • Unpaid benefits (EI Part I) resulting from Employment Insurance claimants returning to work before the end of their benefit period following participation in Employment Benefits and Support Measures. **Access to learning opportunities** • Number of Canadians who access learning opportunities as a result of Canada Student Loans and Canada Education Savings Grant programs. • Number of youth and Aboriginal clients who return to school following Human Resources Investment program interventions.

B. Service Delivery and Quality Measures

To provide Canadians with: (Key Commitments)	To be demonstrated by: (Key Results Commitments)	Objective
Sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants	**Telephone client service**	
	• Access I: Percentage of callers not receiving busy signal.	95%
	• Access II: Percentage of callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes.	95%
	Effective claims processing	
	• Average number of working days to process Canada Pension Plan applications (excluding disability benefits).[a]	-
	• Average number of working days to process Old Age Security applications.[a]	-
	• Average number of working days to process initial Canada Pension Plan Disability applications.	62 days
	• Percentage of Guaranteed Income Supplement Benefits renewed automatically through client's tax return data and percentage of Guaranteed Income Supplement Accounts returned to basic benefits ("reverted").	66% 2%
Temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness	**Effective claims management**	
	• Percentage of first benefit cheques paid as early as legally possible (within 28 days of registration of Initial and Renewal claims).	90%
	Effective appeals management	
	• Number of appeals scheduled to be heard by the Board of Referees, within 30 days of the filing of an appeal.	90%
	Effective telephone client service	
	• Percentage of callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes.	95%
A departmental infrastructure to achieve effective and efficient services	**Level of client satisfaction with HRDC services[a]**	-
	Percentage of information technology project phases completed on budget and on time	85%

a. Objective under review.

C. Effectiveness Measures

To provide Canadians with: (Key Commitments)	To be demonstrated by: (Key Results Commitments)	Objective
Confidence in the financial integrity of the Employment Insurance Program	**Effective investigation and control activities**	
	• Dollar value of direct savings from detection activities and indirect savings from deterrence and prevention activities.	$550M
Safe, fair, stable and productive workplaces	**A safe, healthy and equitable environment and a stable labour-management relations climate**	
	• Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I of the *Canada Labour Code* without work stoppage.	90%
	• Percentage of Part II situations of non-compliance (excluding situations of danger) voluntarily resolved through the acceptance of Assurances of Voluntary Compliance (Part II of the *Canada Labour Code*).	90%
	• Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part III of the *Canada Labour Code*).	75%
Prompt collection of monies due to the Crown	**Effective recovery function**	
	Recovery of Overpayments	
	• Dollars collected: Employment Insurance and Employment Programs.	$187.2M
	Recovery of Loans	
	• Dollars collected: Canada Student Loans Program.	$157M
Sound administration and financial management of grants and contributions	**Effective administration and financial management practices**	
	• Implementation of HRDC's action plan within prescribed time frames.	100%

Improving our Reporting of Outcomes

HRDC recognizes the need for continually improved accountability. We are a recognized leader in program evaluation in Canada and are using that information to better assess what works in human development programs, policies, services and approaches. We are sharing that information with other governments and other interested partners. Information on our evaluations is available on the Internet.[3]

[3] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/edd

We are also devoting considerable effort to define more comprehensive outcome measures in consultation with partners and stakeholders. These may lead to changes to our Key Results Commitments or they may be reported in other ways. Examples of areas being explored are:

Income Security

- Contribution of public pensions to transitions (e.g., changes between pre- and post-retirement income).

Employment Insurance Income Benefits

- Unemployed Canadians' access to information and their knowledge of the Employment Insurance (EI) program and the benefits to which they are entitled.
- Extent to which EI benefits provide financial support to individuals.

Human Resources Investment

- Measures of social inclusion related to the participation of vulnerable groups in society, including youth, Aboriginal people and people with disabilities, who face additional challenges to participate fully in the workplace and community.
- The capacity of the private and voluntary sectors to promote human development.
- Percentage of Canadians aged 0 to 17 who are beneficiaries of Registered Education Savings Plans.
- Percentage of population with post-secondary education who are still repaying a student loan.
- Percentage of youth aged 18 to 24 who enter post-secondary education.
- Additional number of weeks of employment one, two and three years after HRDC program interventions, compared to similar clients who did not receive such interventions.
- Additional decrease in the amount of EI (Part I) benefits paid out, one, two and three years after HRDC program interventions compared to similar clients who did not receive such interventions.

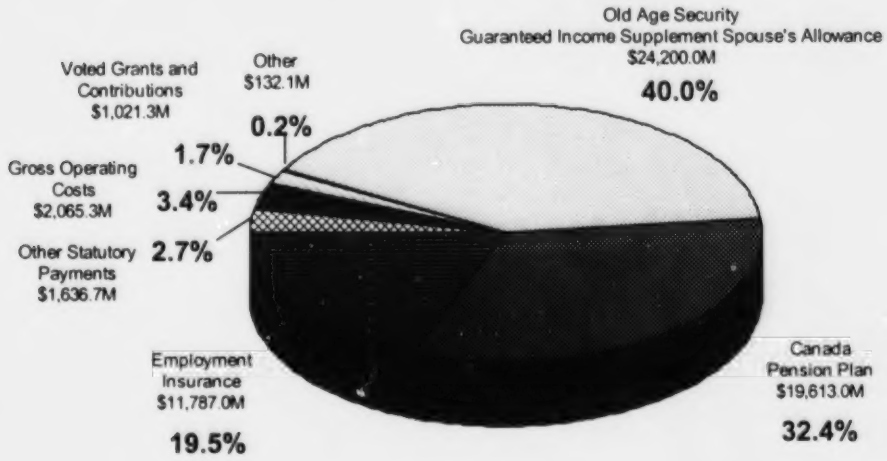
Labour

- Disabling injury incident rate in the workplace.

2000-2001 Expenditure Profile

Achievement of the corporate priorities and the priorities and activities at a service line level requires resources. HRDC spends 95% of its funds on statutory programs.

CONSOLIDATED TOTAL: $60,455.4M



HRDC's Gross Expenditures		
Net Operating Costs		714.0
Add Recoveries in relation to:		
Canada Pension Plan	208.9	
Employment Insurance Account	1,096.1	
Workers Compensation	46.3	1,351.3
Gross Operating Costs		**2,065.3**
Voted Grants and Contributions		**1,021.3**
Total Gross Expenditures		3,086.6
Other – Workers Compensation and EI/CPP Charges and Recoveries		**132.1**

Statutory Transfer Payments		
Grants and Contributions:		
Old Age Security/Guaranteed Income Supplement/Spouse's Allowance		**24,200.0**
Other Statutory Payments:		
Canada Student Loans	850.8	
Canada Education Savings Grant	744.0	
Labour Adjustment Benefits	1.9	**1,636.7**
Total		25,836.7
Canada Pension Plan benefits		**19,613.0**
Employment Insurance benefits		**11,787.0**
Total Statutory Transfer Payments		57,236.7

Income Security

Our Key Commitment:

To provide Canadians with sustainable income security programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants.

Parliament has mandated HRDC to promote and strengthen the income security of targeted groups of seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants to and from Canada.[4] Our major vehicles to reach these goals are the Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) programs and by informing Canadians about Canada's public pensions.[5]

In 2000-2001, we will provide Income Security Program (ISP) benefits to nearly 5 million Canadians and more than 135,000 clients living abroad. This will mean more than 7 million monthly payments and over $44 billion in annual benefits to our clients. We will also mail personalized information to over 10 million Canadians on Canada's public pension system in addition to general information on Canada's retirement income system. Finally, we will provide up to 12 million CPP contributors with statements that explain the status of their contributions to the Canada Pension Plan.

About 3,600 HRDC employees across the country will help to deliver the Income Security Program in 2000-2001.

GROSS SPENDING

Funding	Forecast	Planned Spending		
(millions of dollars)	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Gross Operating Expenditures	273.0	277.4	273.9	273.2
OAS Related Transfer Payments	23,330.0	24,200.0	24,963.0	25,769.0
Total Gross Expenditures	23,603.0	24,477.4	25,236.9	26,042.2
CPP Benefit Payments	18,835.0	19,613.0	20,455.0	21,372.0
Consolidated Total for ISP	42,438.0	44,090.4	45,691.9	47,414.2
Full Time Equivalents (FTEs)	3,609	3,587	3,479	3,455

[4] For detailed objectives and description, see Main Estimates Part II, chapter 12, at http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20002001/E_me00.pdf

[5] CPP benefits include retirement pensions, disability benefits, children's benefits, surviving spouse's benefits and death benefits. OAS benefits include the basic OAS pension, a Guaranteed Income Supplement (GIS) and a Spouse's Allowance benefit.

Operating Environment and Challenges

The operational planning for our Income Security Programs is influenced by two principal factors. The first factor is an ageing society. The percentage of seniors in the Canadian population will double over the next 30 years. And while reviews of CPP and OAS have confirmed both as key pillars of Canada's retirement income system, these should be seen as a base for retirement, to be complemented by other sources of income. Canadians, especially those in their early working years, need to begin thinking about post-retirement income such as employer pensions and Registered Retirement Savings Plans.

The second factor is the impact of technological change on the delivery of our programs and services. Government commitments and the expectations of Canadians both point to coming change in the ways we interact with Canadians. The growth of the Internet and other automated services suggest future directions.

Our operating environment is influenced by our ongoing commitment to achieve and surpass the key results commitments indicated on page 11. They fit within the context of our strategic priorities for the planning period. Those are to provide Canadians with:

- ❖ Excellence in service delivery now and in the future
- ❖ Excellence in program management that anticipates future needs

❖ Excellence in Service Delivery Now and in the Future

As our record on key results commitments indicates, we have already taken substantial action to deliver the speed of service, clarity of communications, accuracy of payments and completeness of information on the OAS and CPP programs that our clients want. However, we will do still more to enhance the efficiency and effectiveness of our service delivery.

➢ Introduce a Client-Centred Approach to Service Delivery

"... the Government will pursue its efforts with other governments, the private and voluntary sectors, and all citizens to build communities in which Canadians with disabilities are fully included ..."

[1999 Speech from the Throne]

Consistent with this Speech from the Throne commitment, we will begin to phase in a more client-centred approach to service delivery for persons with disabilities within the CPP Disability Program. This will include providing applicants and beneficiaries with timely, sensitive service tailored to individual needs.

Staff will communicate more personally with clients throughout the application process, to better explain our eligibility decisions. We will also communicate more regularly with clients who are receiving Disability benefits and provide greater support and encouragement for clients seeking to return to the workforce through the introduction of more flexible work incentives. We will monitor our results by developing a baseline against which to measure the number of CPP Disability beneficiaries who return to work.

➢ Improve our Client Feedback Systems

As part of our commitment to provide the highest quality services to Canadians, we will make it easier for clients to comment on their interactions with our Income Security Programs. We expect to use this feedback, as well as our analysis of trends in letters from clients to improve our information products, policies, legislation and business practices.

➢ Develop and Enhance Partnerships that Translate into Better Service

Partnerships enable us to enhance the quality of services that we provide to Canadians. For example, Canada's social security agreements with 42 countries enable Canadians living outside Canada, and those who have moved here from other countries, to receive any pensions to which they are entitled.

For better OAS and CPP service, we will develop information exchange linkages with partners to:

- improve service to mutual clients, by creating or amending agreements to automate the exchange of information needed to confirm eligibility for provincial benefits and services;
- improve program integrity, by exchanging basic administrative and other information needed to confirm eligibility and entitlements for our respective programs; and
- provide more integrated services for mutual clients, by identifying and eliminating areas of overlap, by working to integrate the payment of provincial or territorial income supplements with OAS/GIS payments and by providing clients with information products that explain the respective programs clearly.

➢ Maintaining Progress in Key Areas

We will continue to build on our recent successes in some key areas of client service. These include the use of income tax data to automatically renew clients' GIS benefits and improved client access to ISP telephone services.

❖ Excellence in Program Management that Anticipates Future Needs

Improvement of our program management processes and tools will help to ensure that Canadians get the benefits for which they are eligible, that we improve the consistency of our decisions and that we manage our resources prudently and effectively. Also, by increasing Canadians' awareness, understanding and knowledge of the public pension system, we can help Canada's future retirees plan for retirement, no matter how far off that may seem.

➢ Information on the Retirement Income System

Over the next three to five years we will assist Canadians to better understand public pensions in the context of the overall retirement income system and how they can take action to achieve their retirement goals. We will start with annual mailings of CPP statements to more than 12 million contributors. Those mailings will include information designed to help Canadians understand how their potential CPP benefits fit in the larger retirement income system.

To ensure the best impact, we will work with our partners in the Canadian retirement income system, including provincial governments and non-governmental organizations. We will also measure the response to these products through surveys, focus testing and questionnaires and we will use that information to adjust our future information products.

This will complement our existing Outreach program activities, which include having Outreach officers attend a number of events such as fairs and seniors' seminars to provide information on our programs. In order to assess the extent to which we are reaching the full range of people we want to reach, including people in rural areas and youth, we will begin to collect more data in 2000-2001 on the number and profile of people who attend these events.

More broadly, we will conduct surveys, focus groups, interviews and monitoring to measure changes in Canadians' awareness, understanding and knowledge of the public pension system within the overall retirement income system. We will also track changes in media coverage of the public pension system.

➢ ISP Information Technology (IT) Renewal

"In the global, knowledge-based economy, the advantage goes to countries that ... quickly adopt the latest technology ..."

[1999 Speech from the Throne]

The ISP IT Renewal Plan is about excellence in how we manage our program data – from how we store and access it, to how we use that data to make better decisions, to how we position ourselves to provide services through the Internet. By 2005, IT Renewal will bring about a number of key improvements.

- We will develop online, interactive applications based on treating our clients as clients of our Income Security Programs in total, rather than as clients of separate programs (e.g. CPP, OAS). These new applications will give our front-line staff the ability to serve any client of any program at the first point of contact with the same tools.
- We will design our products to enable eventual access for clients to their personal information through secure Internet connections, at Info Centre kiosks and by telephone.
- We will automate many of our processes by implementing "rules-based" account adjudication. Automating these processes will allow us to ensure consistent adjudication of benefits. This will also allow us to handle more transactions and process them more quickly and more accurately. It will help us react more quickly to legislative changes.

- We will move to consistently formatted data across all our programs. This consistency will improve performance and create management statistics to help managers manage better.

For 2000-2001, our IT Renewal initiative will focus on the foundation work of getting the information necessary to begin developing these new systems. Some initial steps will include a pilot of the rules-based technology, an assessment of our client information and improvements so our existing technology infrastructure can serve us until our new systems and applications are fully ready.

➢ Quality Assurance Program

We have already begun a Quality Assurance Program to improve the quality and consistency of Disability benefits decision-making. Further work in 2000-2001 will assess and improve decision-making in four stages of the Disability application process. We expect to use our analysis of trends to help guide recommendations for changes to processes and we will move towards measures of quality, such as the percentage of decisions overturned.

Eventually, we intend to expand Quality Assurance to other benefits through the OAS and CPP programs.

Employment Insurance Income Benefits

Our Key Commitments:

- ***To provide Canadians with temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness.***
- ***Confidence in the financial integrity of the Employment Insurance Program.***

Through Employment Insurance Income Benefits (EIIB), HRDC provides temporary income support to unemployed workers who qualify for those benefits under the *Employment Insurance Act*. The clientele for this program also includes the workers and employers who fund the program.

In 2000-2001, we expect to process around 2.5 million applications for Employment Insurance benefits, issue 20 million EI payments, answer close to 36 million enquiries and process 1.5 million applications for Social Insurance Numbers. We expect to complete 10 million transactions through the use of TELEDEC (declaration by telephone) by our clients. We expect to conduct 1 million investigations into EI fraud and abuse. We will also administer 114,000 Government Annuities contracts for Canadians and 37,000 applications for premium reductions related to Employer Wage Loss Insurance sickness plans.

About 8,000 HRDC employees across the country will help to deliver the EI Income Benefits program in 2000-2001.

GROSS SPENDING

Funding (millions of dollars)	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Gross Operating Expenditures	528.2	507.9	502.3	494.2
EI Part I - Income Benefits	9,646.0	9,609.0	10,640.0	N/A
Consolidated Total for EIIB	10,174.2	10,116.9	11,142.3	N/A
Full Time Equivalents (FTEs)	8,000	7,623	7,590	7,522

N/A: Not available

Operating Environment and Challenges

Canada has enjoyed strong job growth in recent years. Even so, addressing the needs of unemployed Canadians remains a government priority. Recent research, based on an HRDC-sponsored survey by Statistics Canada, shows that EI meets its main objective of providing temporary benefits to Canadians between jobs. Eighty percent of unemployed Canadians who lost or quit a job with just cause in 1999 were eligible for EI. The remaining 20 percent did not meet entrance requirements.

In addition to the key results indicators for services related to EI Income Benefits on page 11, our strategic priorities for the planning period are:

- Expansion of EI Parental Benefits
- Developing and implementing key technology initiatives
- Ensuring that Canadians continue to receive the highest quality of service
- Continuing to improve management of the Social Insurance Number

❖ Expansion of EI Parental Benefits

To help parents to spend more time caring for their young children, the 1999 Speech from the Throne committed to expanding EI parental benefits by January 1, 2001. We will be active in the development of necessary legislation, as well as eventual implementation.

"Giving children the best start in life is the best investment we can make in Canada's future. [...] The government will also help parents spend more time caring for young children and ensure they have the resources to meet their children's needs."

[1999 Speech from the Throne -- Summary]

❖ Developing and Implementing Key Technology Initiatives

Management and delivery of Employment Insurance is fundamentally linked to effective information technology. As one of the Government of Canada's most high-profile services to Canadians, EI Income Benefit transactions are recognized as priorities for on-line delivery, consistent with both the new HRDC Service Delivery Policy that is described under the "Behind the Front Lines" section of this Report and the Government On-Line commitment. Therefore, development and implementation of key technology initiatives will be core priorities in our operational strategy for 2000-2001.

We will pursue a number of pilot projects to test client service, ensure stringent security and address other issues, particularly:

- the EI Appli-web initiative that will allow individual clients to submit an application for EI benefits on-line; and
- the ROE-web initiative that will allow employers to submit the Record of Employment data required to process EI applications.

We will also begin to introduce interactive on-line tools to provide electronic information on EI, driven by citizen needs. This will involve public feedback and consultation. We will also begin to test possible ways of providing an on-line capability to respond to client enquiries over the Internet.

❖ Ensuring that Canadians Continue to Receive the Highest Quality of Service

Our renewed effort to improve EI service quality in the coming year will be spearheaded by a national quality policy. We will develop it with full participation of HRDC's regions. We will provide additional funding to regions to support their service delivery quality improvement initiatives.

We will also increase our emphasis on prevention activities. In 2000-2001, we expect that all Human Resource Centres of Canada will hold Group Information Sessions on a regular basis. These sessions provide information on programs and services to help clients in their job search. This client education should also help to prevent and deter fraud and abuse.

The level of activity for Group Information Sessions is being measured by the implementation of three new performance indicators: the number of sessions held; the number of persons directed to attend; and the number of persons who actually attended a session.

We will implement a new Appeals Delivery and Management System. This is expected to improve the management of appeals. Over time, we expect performance to improve, reported results to be more reliable and clients to be better served.

More generally, we will try to develop a broader model of performance measurement (a "balanced scorecard") incorporating a range of measures to assess the overall quality of Insurance services.

❖ Improving the Management of the Social Insurance Number

The management of the Social Insurance Number (SIN) system will be a major priority during the year. We will continue to address the issues that the Auditor General, the House of Commons Standing Committee on Public Accounts and the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities identified. Much of this response will take place through action on the recommendations for improvement made by working groups on Data Integrity, Proof of Identity, SIN Penalties, SIN Investigations and the SIN Card. These will build on the steps that we have already taken to improve the control and management of the SIN, to prevent and deter fraud and to improve Canadians' awareness of the SIN. For example:

- Some 5.4 million SIN accounts have been updated to certify the identity of the individual, to flag the record inactive or to show the individual deceased.
- The gap between the number of living SIN holders and the size of the Canadian population has been reduced already from 3.8 million to 800,000.

- The number of active SIN holders aged 100 or greater has been reduced from 311,000 to 11,000 by verifying Old Age Security data and flagging these records as inactive.
- The establishment of a SIN abuse investigations unit has led to a significant increase in the number of investigations of SIN fraud and abuse.
- Consultations with all provincial and territorial vital statistics agencies to obtain birth, death and name change information have been initiated and a formal agreement has been reached with New Brunswick. Negotiations continue with other provinces.

We will introduce additional initiatives to improve the administration of the SIN system. For example, we are working with Statistics Canada to examine ways of measuring the extent of SIN use in the public and private sectors. We will also implement a communications strategy in partnership with other federal departments to better inform Canadians of the proper use of the SIN. We will also work to ensure that fraudulent SIN use is minimized through collaboration with other levels of government and law enforcement agencies.

Human Resources Investment

Our Key Commitment:

To provide Canadians with an effective and efficient labour market. [6]

"We will build a higher quality of life for all Canadians – for our children, ourselves, and our neighbours. [...] All Canadians – every citizen, every government, every business and every community organization – have a part to play. We will build the 21st century together. [...] Together we will strive for excellence." [1999 Speech from the Throne] Everything the HRI service line does directly relates to realizing this vision.

Through Human Resources Investment (HRI), HRDC is responsible for supporting the development of Canada's human resources and the capacity of Canadians to participate more fully in the workplace and the community. This, in turn, improves the quality of Canadians lives, promotes productivity and reduces the dependence of individuals and communities on government income support.

HRI activities include a range of information, co-ordination and advisory services, grants, contributions, loan and statutory programs, as well as access to lifelong learning and skills development, employment and job creation opportunities. These may be provided by HRDC or through partnerships with provinces and territories, the private and voluntary sectors, Aboriginal, sectoral and community-based organizations.[7]

HRI programming addresses social and economic priorities. It reaches Canadians of all ages and at all stages in life. It also reaches out to groups with distinct needs such as Aboriginal people and Canadians with disabilities.

HRI expects to directly assist more than 3.2 million Canadians each year. We estimate that information about our programs and services will be accessed over 31 million times through our websites, interactive kiosks at Human Resource Centres and other community locations and through our many publications.

About 3,500 HRDC employees help to deliver Human Resources Investment programs and services and provide related information to Canadians.

---

[6] HRI will expand its Key Commitment to include all five of the strategic priorities listed on page 28.

[7] See page 73 for a more complete listing of partners.

GROSS SPENDING

Funding (millions of dollars)	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Gross Operating Expenditures	487.3	496.0	479.2	464.2
Non-Statutory Grants & Contributions	981.4	1,017.4	960.1	946.1
Statutory Transfer Payments	1,235.4	1,636.7	1,890.0	2,063.1
Total Gross Expenditures	2,704.1	3,150.1	3,329.3	3,473.4
EI Part II -- Employment Benefits and Support Measures*	2,054.0	2,178.0	2,169.0	2,158.0
Consolidated Total for HRI	4,758.1	5,328.1	5,498.3	5,631.4
Full Time Equivalents (FTEs)	3,521	3,379	3,229	3,146

* For a breakdown of EI Part II by province for 2000-2001, see Figure 5, page 70.

Operating Environment and Challenges

"In the global, knowledge-based economy, the advantage goes to countries that are innovative, have high levels of productivity, quickly adopt the latest technology, invest in skills development for their citizens, and seek out new opportunities around the world."
[1999 Speech from the Throne]

This understanding, the ongoing emphasis on strategic investments to address socio-economic issues and initiatives in recent budgets all helped to shape HRI's priorities. These influences also include:

- collaborative federal-provincial-territorial work to improve Canada's social union, consistent with Canada's 1999 Social Union Framework Agreement and work by the Council on Social Policy Renewal, the Ministers of Social Services, the Forum of Labour Market Ministers and the Council of Ministers of Education, Canada;
- commitments to the priorities of Aboriginal people, identified in "Gathering Strength";
- commitments regarding children, youth, skills and knowledge; and
- commitments to work together with all stakeholders to build stronger communities and to eliminate barriers to labour mobility and to the full participation of all Canadians in the workplace and community, including those with disabilities.

Canadians recognize that many factors influence the outcomes that they experience - and most are beyond the capacity of one level of government to alter dramatically. However, governments and their partners can make strategic investments that generate positive differences in the quality of life of Canadians, especially those who are more vulnerable. They can help influence the choices that people, communities and institutions make.

It is becoming evident that the best way to achieve desired results is to fully engage all stakeholders in the design and ongoing management and delivery of solutions. At the same time however, we must ensure accountability and results. Hence, the importance

of clearly defining and agreeing to objectives, expected results and the roles and responsibilities of HRDC and its partners. As a result of this need to fully engage all stakeholders, it is also becoming evident that preventative strategies such as social inclusion and building the skills and capacity of Canadians and their communities are necessary first steps to achieve best results together, including a better quality of life.

"A high quality of life for [all] Canadians and a strong, united Canada are inseparable. [...] The best way to achieve the promise of Canada for every citizen is to work together to build the highest quality of life for all Canadians."
[1999 Speech from the Throne]

Our HRI priorities reflect the federal government's recognition that quality of life requires a balance between social and economic priorities. Our strategy focuses on helping Canadians, our partners in all sectors, voluntary groups and communities to develop self reliance, to strengthen their capacity to anticipate their social and economic priorities and to marshal the necessary partners, resources and strategies to address them.

We plan to address the government's commitments, HRDC's mission and vision and promote the quality of life of all Canadians under five strategic priorities:

- Enhancing social inclusion to enable full workplace and community participation by all Canadians
- Supporting Canadians through life transitions by promoting attachment to, and re-integration into, the labour market
- Promoting learning and skills development
- Building community and private and voluntary sector capacity to promote human development
- Striving for excellence

Key to the success of our strategy is the development of our capacity to enable people to build confidence, respect, values and trust. Also key is the ability of our staff, partners and all Canadians to work together, pooling their interests and resources to achieve common goals. The objective is to realize a shared vision in which all Canadians can participate fully in the social and economic opportunities of the 21st century.

❖ Enhancing Social Inclusion to Enable Full Workplace and Community Participation by All Canadians

There exists a potential for multiple barriers to the disadvantaged over time and a growing risk of a permanent underclass in Canada. Unemployment among youth, Aboriginal people and persons with disabilities are all double the national average. A certain percentage of Canadians are persistently poor and are concentrated in certain groups and regions. Child poverty has been on an upward trend since the late 1980's with increased concentration in large urban centres, certain groups and young families. Food banks are becoming a permanent part of Canadian life.

The goal of this priority is to give all Canadians the ability and opportunity to participate fully in society, with special emphasis on children, youth at risk, Aboriginal people, persons with disabilities and ageing Canadians. This involves reducing barriers that limit their participation and helping Canadians to develop their capabilities from childhood on. We are currently developing performance measures for our work on social inclusion.

➢ Building a Stronger, More Effective and Inclusive Social Union

Governments strengthen Canada's social union by working together in partnership on issues of common importance to Canadians. They also do so when they work in partnership with other sectors and communities of Canadian life. Similarly, Canada is strengthened when all citizens feel valued, included in their workplaces and communities and enjoy a sense of belonging and opportunity.

"The Social Union Framework Agreement [...] calls for governments to report publicly on the effectiveness of social programs. It also commits governments [to work together with partners] to eliminating barriers that unjustifiably impede the mobility of citizens within Canada [...] no later than 2002."

[1999 Speech from the Throne]

We are deeply involved with many important social union issues and initiatives including the needs of children, ageing Canadians, Aboriginal people, Canadians with disabilities, Labour Market Development Agreements, the federal disability agenda, improving labour mobility, voluntary sector engagement, sectoral partnerships, youth federal-provincial-territorial protocols and harmonizing student assistance.

➢ Giving Children a Good Start in Life

The federal government is determined to give Canada's children the best start possible in life. We will play an important strategic role in meeting that goal through support for the National Children's Agenda, a joint federal-provincial-territorial initiative.

Other HRI programs aimed at helping children get a good start include for example, the Canada Education Savings Grant which will encourage families to save for future post-secondary education, as described in "Promoting Learning and Skills Development".

Our research will provide information on what works in childcare, child welfare, child development and family conditions and needs. The Aboriginal Human Resources Development Strategy will support 7,800 First Nation and Inuit childcare spaces at a cost of $41 million annually.

"No commitment we make today will be more important for the long-term prosperity and well-being of our society than the commitment to invest our efforts in very young children. Parents and families have the primary responsibility for the care of their children. But all of society must work together to ensure that our children develop the abilities to succeed."

[1999 Speech from the Throne]

Finally, HRDC represents the Government of Canada and the provinces and territories (except Quebec) on, and works with stakeholders to address matters related to international adoption.

➢ Creating Opportunities for Young Canadians

Youth unemployment remains double the national average while the new nature of work requires more education and more time for the transition from school to work.

"Young Canadians are the leaders of tomorrow. Already, they are at home in the wired world. They have energy, ideas and technological savvy, and they want to contribute to building their country in the 21st century. In our global and connected world, young Canadians are acquiring knowledge and skills at an earlier age. They deserve more and earlier opportunities to get involved, develop their talents and expand their skills. In doing so, they will become active and engaged citizens."

[1999 Speech from the Throne]

The Speech from the Throne re-emphasized the government's commitment to create opportunities for young Canadians. In addition to our work described under "Promoting Learning and Skills Development", Canada's Youth Employment Strategy (YES) also works toward fulfilling this commitment. HRDC delivers YES in co-operation with 13 federal government departments and agencies and through private and voluntary sector partnerships, communities and other governments. The goal of YES is to improve the employability of youth by helping them get the information, knowledge, skills and work experience they need to make career choices, pursue learning and prepare for and participate in the world of work.

YES involves three work experience components: Youth Service Canada (YSC), Youth Internship Canada (YIC) and Student Summer Job Action (SSJA). YSC, including Youth at Risk funding, is expected to provide 12,000 youth with work experience of which 1,700 youth at risk will return to school and another 7,000 will become employed or self-employed each year at an annual cost of $118.3 million. The individual results of YIC and SSJA are discussed on page 32 and page 34, respectively. In total for all three work experience components, YES is expected to help over 69,000 youth gain work experience annually at a yearly cost of $292 million. Of these youth, we estimate that more than 47,000 will return to school and over 12,000 will become employed or self-employed.

➢ Creating Opportunities for Canadians with Disabilities[8]

Unemployment among persons with disabilities is double the national average. However, "data from the 1991 Health and Activity Limitation Survey (HALS) suggests that more than half of working age persons with disabilities could have entered paid employment if barriers were removed".[9]

[8] EBSM are also available to individuals who may be from a designated group (women, persons with disabilities, Aboriginal people and visible minorities). The usage of these benefits and measures by these groups is reported in the Monitoring and Assessment report. For the 1998 report, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sp121898/sum.shtml.

[9] Evaluation of the Opportunities Fund for People with Disabilities (Phase I): http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPD.shtml

> *"Strong communities depend on the participation of all their members. To this end, the Government will pursue its efforts with other governments, the private and voluntary sectors, and all citizens to build communities in which Canadians with disabilities are fully included and in which new Canadians feel more at home."*
>
> [1999 Speech from the Throne]

Inclusion of Canadians with disabilities in Canadian life was identified as a priority in the Speech from the Throne. This is also a shared social union priority for the federal government and its provincial-territorial partners. Strategically, we will focus on our responsibility for co-ordination of disability issues within the federal government and further work with the provinces and territories to implement the shared vision as set out in "In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues".[10] Our priorities include: developing an accountability framework and better reporting on disability and access and inclusion lenses; building the base of knowledge on disability (including a 2001 update of HALS); working with partners to determine how to improve access to disability supports and to develop a labour market strategy; determining how to address gaps in programs and services; and finding ways to engage the disability community and other sectors in addressing disability issues.

The Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD) initiative provides funding to provinces and territories for a range of measures to help persons with disabilities prepare for, find and keep employment. The Government of Canada will contribute 50% of the cost, up to a maximum, of eligible provincial programs and services. The federal government has allocated $193 million per year for EAPD under these five-year federal-provincial agreements (April 1998 - March 2003).[11]

The Opportunities Fund assists persons with disabilities to prepare for, find and keep employment by building partnerships with the disability community. We expect the program will assist almost 3,200 Canadians with disabilities each year improve their employability at a cost of $30 million per year. Of those assisted, we expect more than 1,300 will find employment each year.

➢ Expanding Opportunities in Aboriginal Communities

> *"We are now building stronger partnerships with Aboriginal people – concentrating on improving their living conditions and, increasingly, on strengthening their economies. As a result, Aboriginal people will be able to more fully participate in and contribute to Canada's economic development and social well-being."*
>
> [1999 Speech from the Throne]

Nearly 50% of residents of reserves receive social assistance and the number of Aboriginal people with low income is four times the national rate. Thirty percent of Aboriginal people are disabled, twice the national rate. Given the labour market barriers facing Aboriginal people, a longer-term approach to labour market integration is required. A typical client may require a series of interventions to reach his/her employment goals.

The Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS) was implemented in 1999-2000 to integrate Aboriginal programming, including labour market programs and programs for youth, Aboriginal people living in urban areas, persons with disabilities

[10] http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_e.html

[11] Targets are not yet available for EAPD. The Program will commence target setting for 2001-2002.

and childcare for First Nations and Inuit. It is a major element in the government's response to the report of the Royal Commission on Aboriginal People.

The AHRDS plans to assist 27,000 to 30,000 Aboriginal people annually at a yearly cost of $322 million. We estimate that 200 will return to school and 6,900 will become employed or self-employed resulting in $6.0 million in unpaid EI benefits and social assistance in 2000-2001 (7,200 and 8,200 and $6.5 and $7.0 million in 2001-2002 and 2002-2003).[8]

❖ Supporting Canadians through Life Transitions by Promoting Attachment to, and Re-integration into, the Labour Market

The goal of this priority is to enable Canadians to manage labour market transitions and to find and keep suitable employment. In addition to the existing key measures for this strategic priority, we are developing a methodology to measure the impact of Employment Benefit and Support Measures (EBSM) over a one to three year period after an HRI intervention.

We are responsible for programs that address the labour market needs of all Canadians, those of high-unemployment communities and the needs of specific groups such as youth, Canadians with disabilities and Aboriginal people, as described earlier. For instance, Youth Internship Canada expects 7,700 participants each year, of which 5,400 youth will become employed and 800 will return to school at a cost of $82 million.

"Technology is altering every aspect of our lives. Knowledge and creativity are now the driving force in a new economy. [...] For Canada to generate jobs, growth and wealth, it must have a leading, knowledge-based economy that creates new ideas and puts them to work for Canadians."

[1999 Speech from the Throne]

The EBSM funded under Part II of the *EI Act* are a major element in the Government of Canada's labour market strategy.[12] Through Labour Market Development Agreements (LMDAs), six provincial-territorial governments have assumed control of these EBSM and related funding and are fully accountable for their results. We estimate these LMDAs will be responsible for 41% ($891 million) of EI Part II program spending in 2000-2001. HRDC co-manages another five agreements with the provinces and territories and LMDA negotiations are taking place with British Columbia and Nunavut. LMDAs usually involve partnerships with community groups.

HRI will develop a three-year action plan to support the Forum of Labour Market Ministers and Speech from the Throne priorities. Including the results of EBSM, youth, Aboriginal and the Opportunities Fund, we and our provincial-territorial and other delivery partners expect: to assist about 258,000 clients (EI and CRF funded) to become employed or self-employed during 2000-2001; and as a result of EI claimants returning to work before the end of their benefit period, we estimate there will be more than $805 million in unpaid EI Part I benefits in 2000–2001 (263,000 and 271,000 clients and $822 and $848 million in 2001-2002 and 2002-2003 respectively).
Ninety-five percent of HRI clients, paid through HRDC's system, will receive their

[12] For further information, see Employment Insurance Account on page 48 and Figure 5 on page 70 in this report.

first cheque within 28 days of qualifying for benefits.[13] Finally, the LMDAs call for reviews, usually within their third year. Six of these reviews will be available early in 2000-2001 and the balance, early in 2001-2002.[14]

One key to effective labour market transitions is improved labour mobility across Canada. This is a Social Union Framework Agreement priority that we will help to achieve by improving the effectiveness of the Red Seal program. This program provides common standards for many skilled trades in Canada that the majority of provinces and territories have agreed to. We estimate that 10,000 Canadians will achieve the Red Seal each year. Labour mobility will also be enhanced as most provinces and territories agree to recognize the national standards for 19 professional occupations over the next three years. To support these kinds of advances, we will implement a more efficient management information system to streamline examination development and administrative processes between provinces.

Canada Jobs Fund (CJF) provides financial assistance to employers to create jobs in high unemployment areas and to strengthen the capacity of communities to become self-reliant. It builds job-creating partnerships with other members of the community. We estimate CJF will help to create 10,000 sustainable jobs (includes seasonal, part-time and full time) per year at an annual cost of $110 million and that partners will contribute $7 for every $1 invested by HRDC.

❖ Promoting Learning and Skills Development

To maintain our competitiveness, we must make a significant skills investment in the workforce now, as the majority of the workforce of 2020 is already in the labour market. This is especially important in light of declining participation in adult education throughout the 90's which saw opportunities to acquire skills skewed towards the employed and more highly educated. Especially alarming are the facts that 48% of adult Canadians lack the required literacy skills for a knowledge based economy with 37% of youth not meeting the standards for an entry-level position.[15]

"A skilled workforce and a capacity to innovate continuously are crucial building blocks of a successful 21st century economy. [...] The Government will [...] [work with partners] to establish a national action plan on skills and learning for the 21st century. This plan will focus on lifelong learning, address the challenge of poor literacy among adults, and provide citizens with the information they need to make good decisions about developing their skills."

[1999 Speech from the Throne]

The goal of this priority is to promote lifelong learning and skills development throughout the life cycle of Canadians, both for work and non-work situations. The Speech from the Throne emphasized the importance of a national action plan on skills and learning, including literacy, to Canada's economy. We will have a lead role in the creation and implementation of that action plan.

[13] Excluding Quebec as it prints and issues its own EBSM cheques.

[14] Final figures in this paragraph are subject to conclusion of consultations with provinces-territories and other partners. The 2000-2003 targets for 'unpaid EI Part I benefits' and 'number who become employed/self-employed' are below the targets set for these measures in prior years. The 2000-2003 targets reflect the expected impact of the new Group Services policy to be implemented April 1, 2000. The policy was revised to improve operational and procedural consistency in the delivery of 'Employment Group Services'.

[15] International Adult Literacy Survey (IALS), "Reading the Future: A Portrait of Literacy in Canada", Statistics Canada and Human Resources Development Canada, 1996.

Based on surveys of financial institutions, we estimate that savings in Registered Education Savings Plans (RESP) for 2000-2001 will be $3.7 billion and cost $744 million in Canada Education Savings Grants (savings of approximately $5 billion at a cost of roughly $1 billion in 2001-2002 and 2002-2003). It is estimated that approximately 26% of Canadian children will have an RESP by 2000-2001 (32% in 2001-2002 and 40% in 2002-2003). We will survey subscribers and vendors to determine their satisfaction levels.

The Canada Student Loans Program (CSLP) and Canada Study Grants (CSG) are expected to assist almost 415,000 post-secondary students in need each year through interest subsidies or loans with a value of $1.7 billion. We estimate the CSLP program will cost close to $900 million annually, including $120 million each year for CSGs.

These initiatives also complement other HRI programs that address learning needs. For example, we expect more than 150,000 interventions each year at an annual cost of $1.18 billion in the Skills Development component of the EBSM. Further, we anticipate 50,000 students each year in the SSJA component of YES to get meaningful work experience at an annual cost of $91.6 million. This also helps them to secure financial means to pursue their studies. It is estimated that 45,000 of these students will return to school. Finally, HRI also promotes awareness of literacy issues, the effective use of learning technologies and encourages the international mobility of students and faculty.

"Over the next two years, the Government will work with its partners to enable skills development to: keep pace with the evolving economy. This work will be led by the Sectoral Councils, which bring together representatives from business, labour, education and other professional groups to address human resource issues in important areas of the Canadian economy; ..."

[1999 Speech from the Throne]

The Speech from the Throne made special mention of the role of Sector Councils. These business-labour partnerships will continue to focus on shared human resource priorities in particular industrial sectors or groups in society. Much of this work will focus on learning and skills. The Sector Councils invest in partnerships with education and training institutions to develop skills standards so that curricula better meet the realities of the workplace and needs of industry; accelerate use of prior learning assessment and recognition projects that provide credit for learning on the job or in other ways; and improve distance learning delivery.

Including the return to school results of youth and Aboriginal programming and the access afforded by the Canada Student Loans program, we expect 463,000 Canadians will access learning opportunities through our HRI programs and services in 2000-2001.

❖ Building Community and Private and Voluntary Sector Capacity to Promote Human Development

The goal of this priority is to help build capacity in Canadian communities and organizations, in a way that is self-sustaining and to develop strong voluntary and private sectors so that Canadians can become more self-reliant. We are developing ways to report on our work on building community, private and voluntary sector capacity.

➢ Working Together to Build Stronger Communities

The Speech from the Throne included as priorities the building of partnerships with, and the capacity of, Canadian communities and the private and voluntary sectors. It recognized the need for these groups to be full partners and participants in the design and ongoing management and delivery of solutions if Canada is to reach many of its human development goals. The ultimate goal is to build a Canada in which the voluntary, private and government sectors work together to improve social cohesion and community and workplace participation. This, in turn, improves the quality of life of all Canadians while simultaneously promoting productivity and reducing the dependence of individuals and communities on government income support.

"The Government [of Canada] recognizes the need to build partnerships with communities and to renew its relationship with the voluntary organizations that serve and sustain them. The Government will enter into a national accord with the voluntary sector, laying a new foundation for active partnership with voluntary organizations in the service of Canadians."

[1999 Speech from the Throne]

To this end, the government worked with the voluntary sector during 1999 to identify its priorities. These findings were released in "Working Together: A Government of Canada/Voluntary Sector Joint Initiative".[16] The federal government and HRDC will continue to work in partnership with the voluntary sector on a number of joint initiatives.

We will work with Canadian communities through our 320 Resource Centres and communities of interest such as Aboriginal and disabled organizations to mobilize these groups and help develop their capacities as participants and partners. Fundamental to this approach is the understanding that Canadian communities, if given the support, confidence, tools and opportunity are best able to manage their own issues and develop their potential. Moreover, by using social, economic, environmental, cultural and political components to build their communities together, in a manner that best serves their needs, we maximize the quality of life of all Canadians.

As part of the Government of Canada's Connecting Canadians strategy, Community Learning Networks will enable community groups to use new technologies to participate in lifelong learning programs that improve employment opportunities. Our goal is to have 120 Community learning networks in 2000-2001 and 300 in 2002-2003.

The Sector Councils described on the previous page are a good example of building private sector capacity to promote human development. These, or similar organizations, are expected to expand to cover 47% of Canada's labour market in 2000-2001, 50% in 2001-2002 and 55% in 2002-2003. They will build on their successes to date in addressing human resource and skill issues. Our goal is for 70-80% of partners and clients to be satisfied or very satisfied with the Sectoral Partnerships approach. Overall, this approach will cost $46.5 million per year, including the work discussed under "Promoting Learning and Skills Development" and "Supporting Canadians through Life Transitions by ... Labour Market".

[16] http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/vstf_e.htm

➢ Investing in Knowledge, Technology, Information and Infrastructure

"Over the next two years, the Government [of Canada] will work with its partners to: [...] provide a single window to Canada-wide information about labour markets, skills requirements and training opportunities - on the Internet, over the telephone or in person in communities across the country."
[1999 Speech from the Throne]

Success in a global, knowledge-based economy is a central priority for Canada. Towards this end, one element of community capacity building is the provision of access to information and services, including through new technologies, that develop awareness of, and help Canadians make more informed decisions about work, learning and other socio-economic issues.

We will launch new or significantly improved information products during the period such as: Employers Online, in partnership with Industry Canada, to meet the needs of small to medium size businesses; Canada WorkInfoNet, a comprehensive inventory of more than 2,000 Canadian websites on career, occupation, learning and labour market information; and an enhanced labour exchange service that combines the popular Job Bank and the Electronic Labour Exchange.

We are now working with other government departments and the private sector towards providing single-window access to our on-line information. This means finding ways to link the many databases and websites that exist. We want to ensure that all key programs and services are on-line. It also means finding ways to make it easy for citizens to find the information they want in ways that are useful and simple for them to use. During the planning period we will develop the means to offer Canadians single window access to job opportunities and labour market, career and learning information.

We will also increase access to our information by redesigning our current telephone services and expanding our resource centre network. This will increase access to assisted services for those who need support in making the most of our information. Finally, we will conduct client surveys to assess the awareness and use of our Labour Market Information (LMI) products and services and their usefulness in decision-making for Canadians. Targets for LMI will be available once the current review of the accountability framework and methodology is completed.

❖ Striving for Excellence

"... being able to identify opportunities to make the system better [...] and then work together to find the solutions. It's about continuous improvement, it's about quality, it's about providing to the Canadian public, our employer, the best [...] that we possibly can, and all in the context of openness, fairness, accountability and transparency."
[Honourable Jane Stewart – February 4, 2000]

This strategy involves creating a workplace of choice and working together with all stakeholders to continuously improve the quality, design, management and delivery of our programs and services.

We will improve HRI program integrity and our management of grants and contributions.[17] This will include continuous reviews of project files, ensuring all payments meet financial and

[17] For additional information please see "Strengthening Grants and Contributions at HRDC – Action Plan", page 64.

program requirements and developing an information management system to improve project management and performance tracking. We will also ensure proper objectives, expected results and measures are established in every program design phase. We will implement risk management strategies, improve financial management and fully engage partners, clients and staff in our business planning and improvement processes.

We will improve our workplace and management at National Headquarters. As part of this, we will ensure staff are well trained, implement a recruitment, retention and promotion strategy, improve administrative tools and address issues raised in staff surveys and other feedback mechanisms. We will also fully engage staff in effective two-way communication, business planning and improvement processes.

We will redesign HRI business planning (including policy and program design and evaluation), resourcing, review and improvement processes to fully engage all stakeholders, focus our efforts, continuously drive improvements and maximize our ability to deliver desired results. These improvements will be led by education in alternative problem solving and integrated business planning and management tools.

We will measure our progress through evaluations, audits, surveys of staff, clients and partners and the trends, over time, in our program and service results.

Labour

Our Key Commitment:

To provide Canadians with safe, fair, stable and productive workplaces.

Through the Labour Program, HRDC is responsible for promoting equality, health, safety, cooperation and productivity in workplaces across Canada. Under the authority of the *Canada Labour Code*, the *Employment Equity Act* and other federal laws, we strive to promote and sustain stable industrial relations and safe, equitable and productive workplaces.

Our primary focus is on industries and workplaces that are under federal jurisdiction. Those include air transportation, longshoring, grain handling, telecommunications, banking and international and interprovincial road and rail transportation. We play a broader role by collecting and disseminating labour and workplace information and by fostering constructive labour-management relations. We encourage and support international labour cooperation.

More than one million Canadians work in approximately 40,000 work sites regulated by federal labour laws. Almost 700 HRDC employees provide, or directly support, Labour activities.

GROSS SPENDING

Funding (millions of dollars)	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Gross Operating Expenditures and Transfer Payments*	143.3	160.2	158.2	156.3
Full Time Equivalents (FTEs)	673	673	673	673

* Change from 1999-2000 to future years is mainly due to statutory payments in relation to Federal Workers Compensation and planned additional funding to maintain essential public services.

Operating Environment and Challenges

The workload of the Labour Program is largely defined by our legislated obligations to workers, employers and unions. A constantly evolving range of social, economic and other issues affect the relationship between employees, unions and employers. Those issues influence requests for Labour Program services.

The importance of our direct services to employers, workers and unions are reflected in our ongoing key results commitments, ones that we have often surpassed. Those commitments are listed on page 11.

Beyond that critical work, our strategic priorities for the planning period are:

- Meeting our responsibilities under Canada's labour laws through quality service and the efficient use of resources
- Fostering a more harmonious, safe and equitable environment in Canadian workplaces that reflects the interests of all workplace parties affected by the legislation
- Participating in international initiatives to foster cooperation and promote respect for core labour standards

❖ Meeting our Responsibilities under Canada's Labour Laws through Quality Service and the Efficient Use of Resources

Our key results commitments point to the significant role the Labour Program plays in federally regulated workplaces. That role is evolving. Our legislated mandate is shifting more responsibility to workplace partners. We are pursuing a strategy that emphasizes prevention and early resolution of problems.

➢ Legislative Changes

The Labour Program is responsible for some significant legislation that must evolve with Canadian workplaces and our society. Over the past few years, we have been working with employers and workers under federal jurisdiction towards a more modern legislative and operating framework, especially through the *Canada Labour Code*. This remains a critical priority because it will encourage employers, unions and workers to take greater responsibility for resolving common concerns. Legislative change should also enable HRDC to shift some resources from reactive, enforcement-oriented functions to proactive and preventive work. Our initiatives will include:

- Support for important changes to the *Canada Labour Code*. We will work with clients to assist them in understanding their new roles and responsibilities under recent amendments to Part I of the Code which governs collective bargaining. We are also supporting the government as it proceeds with Bill C-12 that would amend Part II of the Code covering occupational health and safety. We will move ahead on a consultation process for Part III of the Code covering labour standards, with a goal of employer-union consensus on possible legislative changes.
- Preparation for Parliament's required review of the *Employment Equity Act*, beginning in 2001. We will carry out an evaluation of the Act, including the Federal Contractors Program. The findings should also help guide a communications strategy for public awareness and education on equity. They will be reinforced by new published guidelines under the Act.

- Acting on a review of the *Government Employees' Compensation Act*, which governs compensation for federal workers and some other groups for workplace injuries. Any proposed legislative changes would draw on a review of the Act that took place during 1999-2000.

➢ Increase our Delivery of Preventive Services

Consistent with the HRDC vision, the Labour Program is enhancing preventive services. As resources permit, we are introducing services that help to strengthen workplace relationships and minimize the number of situations that may lead to formal complaints under legislation. These proactive services already appear to increase voluntary compliance with federal workplace legislation through increased awareness of rights and obligations. They should reduce the demand for our reactive services. They complement the preventive value of high profile events such as North American Occupational Safety and Health Week and Fire Prevention Week. Our initiatives will include:

- Providing comprehensive preventive mediation services through the Federal Mediation and Conciliation Service. These complement the statutory services provided under the *Canada Labour Code*. Preventive mediation services help workplace parties to resolve potential issues at an early stage. They can be customized and include workshops on negotiation skills, committee effectiveness, relationship by objectives, joint problem solving and facilitation.
- Looking for opportunities to implement measures such as the use of early resolution officers and alternative dispute resolution (ADR). Our assessment of a pilot project testing ADR in Ontario and Alberta for unjust dismissal complaints under the *Canada Labour Code* may lead to national implementation.
- Implementing amended regulations to the *Fair Wages and Hours of Labour Act* by establishing fair wage schedules for workers employed on Government of Canada construction projects. By using regular wage surveys, these schedules will reflect current market realities.

❖ Fostering a More Harmonious, Safe and Equitable Environment in Canadian Workplaces that Reflects the Interests of All Workplace Parties Affected by the Legislation

"The Government will extend and make more accessible Employment Insurance benefits for parental leave, to help parents take more time from work to spend with their children. It will make its own workplace policies and those of federally regulated employers more family friendly."

[1999 Speech from the Throne]

Although federal labour law covers only 10% of Canadian workers, the Speech from the Throne offers reminders that the Labour Program influences workplace issues nationally and internationally. This is partly because federal labour law governs industries that affect all Canadians. It is also because we play a growing national and international policy leadership role, reinforced through our partnerships with provincial and territorial labour departments and with other organizations outside of government.

➢ Develop Policy Initiatives that Reflect the Changing Nature of Work and Other Priorities

Our policy leadership role was underlined when the 1999 Speech from the Throne committed the government to making federally-regulated workplaces more family-friendly, to addressing the needs of Canadians with disabilities and to further progress on Aboriginal self-government. We will pursue those commitments in 2000-2001 through initiatives that will include:

- Research and promotion of ways that workplaces can support workers with family/community responsibilities. For example, we expect to make information on supportive workplace best practices available. These efforts, combined with projected amendments to Part III of the *Canada Labour Code* (Labour Standards) will help realize the 1999 Speech from the Throne commitment to make federally regulated workplaces more family-friendly. They should influence other HRDC policies and programs.
- Full participation in the government's work on disability issues. We will apply the principles of accommodation and equity as we work to improve the participation of people with disabilities in the workforce.
- Active involvement in specific efforts to address labour issues raised in Aboriginal self-government and treaty negotiations.

➢ Develop More Information Products, Services and Tools that Meet Canadian Workplace Needs

Our Labour Program is a recognized source of information on workplace issues for workplace partners, the industrial relations community and other governments. We will continue to strengthen this aspect of our work to ensure better-informed clients through initiatives to update and expand our major Canadian collective agreements database to reflect changes such as family-friendly provisions. We will also place that database on the Internet to make it truly accessible to Canadian and international unions, employers and others in the industrial relations community. This action should also better address client interests and expand awareness of best workplace practices.

Increased visibility and utilization of our information products and services through these initiatives will help workplace partners make better-informed decisions about their priorities and issues, which should help them address their needs more effectively.

➢ Strengthen Partnerships on Workplace Issues

Many of our policy goals are achieved through partnerships with other governments, employer organizations and unions, among others. We will expand these partnerships through initiatives including:

- A more harmonized approach to common issues, such as occupational safety and health, by capitalizing on common initiatives with provincial authorities and employer/employee groups. The Workplace Hazardous Materials Information System is one example of that cooperation in action.

- Promoting effective labour-management relations in the workplace and at the sectoral level through the Labour-Management Partnerships Program. This Program provides funds for projects that bring labour and management together to work on critical workplace issues or processes. We can measure improved relationships against indicators such as reductions in grievances, improved productivity, continuation of joint labour-management committees, improved worker morale and permanent implementation of pilot initiatives (e.g., gain sharing or teamwork systems).
- Our active role in the National Survey on Workplace Accommodation for Persons with Disabilities. This survey should provide Canada with better data on efforts to accommodate employment-related needs of people with disabilities.

❖ Participating in International Initiatives to Foster Cooperation and Promote Respect for Core Labour Standards

Cooperative international efforts are becoming more important to address social and labour issues in the context of increased globalization and economic integration. They reflect Speech from the Throne commitments on international agreements protecting the rights of children and eliminating their exploitation and on support for a more transparent, rules-based global trading system.

Much of our international work will take place in the context of ongoing participation in the International Labour Organization (ILO), the Organization of American States and international labour initiatives linked to trade agreements, particularly the North American and Canada-Chile Cooperation Agreements.

➢ Strengthen our Role as International Leaders

"Canada will champion efforts to eliminate the exploitation of children"
[1999 Speech from the Throne]

Canada is showing leadership in international initiatives on labour issues, in supporting the development and promotion of international labour standards on key issues and in the integration of economic and social goals in Canada's international agreements. Attention to labour issues is consistent with the government's desire to see Canadian values and interests fully taken into account in these agreements. Our major initiatives include:

- Strong commitment towards Canadian ratification in 2000 of the new ILO Worst Forms of Child Labour Convention. This will require collaboration with domestic partners. We also intend to cooperate with international partners to promote the universal application of the new convention.
- Work with the Department of Foreign Affairs and International Trade, in consultation with other partners, on labour issues relevant to initiatives such as negotiations toward a Free Trade Area of the Americas.

Behind the Front Lines

Our Key Commitments:

- ***A departmental infrastructure to achieve effective and efficient services.***
- ***Prompt collection of monies due to the Crown.***
- ***Sound administration and financial management of grants and contributions.***

HRDC is pursuing many initiatives with impacts that will be felt throughout the department, from the local to the national levels. These complement our corporate services that include policy development and co-ordination, communications, computer systems and technology supports. They also include financial, administrative and human resource functions.

Four areas are of particular importance in 2000-2001, given the priorities of the government and its commitments to Parliament.

❖ Modernization of Comptrollership

HRDC is firmly committed to sound management. It is one of the reasons why we have a strong internal audit function and why we take action when we see opportunities for improvement.

Our commitment to improving management practices is equally demonstrated in our participation in the government-wide Modernization of Comptrollership initiative.[18] In HRDC, we have adopted "Modern Management" to describe this work, in line with our decision to broaden departmental thinking on this initiative. We are implementing improved management practices now and are working towards a full implementation date of September 2001.

Modern Management will provide managers with concepts, skills and tools such as integrated financial and non-financial performance information, tools to identify and manage major risks, appropriate control systems and a common set of ethics and values. Building on a strong base of sound management practices will enable our people to make appropriate choices and communicate them clearly leading to better service, better public policy and better results.

[18] Initiative piloted by the Treasury Board Secretariat (TBS). See TBS Report on Plans and Priorities for a government-wide view on this initiative.

A 1999 analysis of current management practices across HRDC led to the identification of priority areas for improvement. During 2000-2001, we will implement an action plan to apply and test modern management principles with a focus on Human Resources, Quality Services, Performance Measurement and Business Planning strategies. We will use an evaluation framework as the tool to measure the quality, integrity, risk levels and changes in ethical climate.

We will focus on enabling managers to adopt sound management practices. These will build on activities such as a series of Risk Management checklists and discussions between HRDC managers and employees on Ethics and Values throughout the organization. We have also developed a 2-day course on Modern Management practices that will help managers understand this concept and how to put it into practice. It is expected to be available department-wide during 2000.

❖ Recovery of Monies Owed to the Crown

HRDC manages a $2.8 billion portfolio of accounts receivable, mostly from our Canada Student Loans (76% of portfolio), Employment Insurance (20%) and Income Security Programs. Overpayments constitute a very small percentage of total program benefits but the size of the programs means that HRDC has the largest non-tax accounts receivable portfolio in the government.

In addition to our efforts to meet the Key Results Indicators noted on page 11, HRDC recovery staff are conducting other activities that will help to increase performance results. These are linked to our implementation of a Departmental Accounts Receivable Strategy that is making HRDC collection activities more efficient and effective, improving results and ensuring fair, consistent and equitable treatment of debtors. As part of our plan, we will:

- incorporate Employment Insurance overpayment accounts into our Departmental Accounts Receivable System, completing an initiative that was deferred due to Year 2000 systems priorities;
- recover more funds from the personal income tax refunds of debtors and from payments that would otherwise come to them from other HRDC programs; and
- foster more partnerships and expand information sharing with other government departments and agencies.

❖ Ensuring Modern, Quality Service

HRDC takes service to citizens seriously in a time when whom we serve and how we do it is changing rapidly. For example, the seniors and job seekers who come in person to our Human Resources Centres of Canada for Old Age Security or Employment Insurance are just one part of our clientele. Others include the parents who get our Canada Education Savings Grant through financial institutions and the students who get our career information over the Internet.

Consistent with the government commitment to put services on-line and the expanding expectations of citizens, we have launched a new service delivery policy that will take shape in 2000-2001. It reflects four principles:

- Access for all Canadians – through a combination of electronic (Internet, kiosks, e-mail), telephone, fax, mail and in-person services.
- Demonstrable service excellence – with highest quality, simple interactions, affordable service at the first point of contact with citizens.
- Interactive relationships with citizens and communities – drawing on contact with them to align our services and delivery with their needs/preferences.
- A sustainable federal presence – to underline the federal contribution to the lives of Canadians and their communities, both through our services and those that partners deliver on our behalf.

Resources alone mean the new policy must lead to strategic choices in how we plan and offer our services and how we respond best to the specific needs of particular groups of Canadians. The new policy anticipates that Canadians will be able to conduct their traditional transactions (i.e., benefit applications) with us through the Internet instead of in person. So we will ensure that staff have the skills and supports to move to other roles that equally serve Canadians.

HRDC has done a great deal to assess and improve service quality. Initiatives for 2000-2001 will build on work to date. That work includes clear service standards for the public to see. Some offices have implemented the Framework for Effective Public Service Organizations and are using the Canadian Quality Criteria as a roadmap and to develop quality improvement plans. In addition, a number of offices have received or are pursuing ISO 9000 certification.

Our Service Commitment To You

- You are entitled to courteous and considerate treatment and complete and accurate information about your entitlements and obligations.
- We aim to keep the waiting time to meet a client service officer to a minimum. Waiting times will be posted in our offices.
- You are entitled, if you qualify, to receive your first payment within:
  - 28 days for Employment Benefits and Measures;
  - 28 days for Employment Insurance benefits; and
  - 35 days for Old Age Security or Canada Pension Plan.
- We will provide 24-hour emergency response service for fatal accidents and refusals to work in the federal jurisdiction.
- We will respond to complaints of unjust dismissal under federal jurisdiction within two working days.

In line with a government quality initiative, we will pilot a survey during 2000-2001 to determine the level of client satisfaction with our programs and services. This survey will provide us with a satisfaction benchmark. The priorities that clients identify will help guide development of a national improvement plan.

❖ Building a Workplace of Choice

High quality services, sound policies and modern management require strong, skilled staff at all levels. Attracting and retaining high quality people requires a work environment that is attractive and healthy. In 1997, we began to implement our Supporting People Action Plan. It is focused on establishing HRDC as a learning organization and providing support to employees as they develop their skills and careers. In 1998, we developed a Recruitment and Retention Strategy because we understood the need to attract and develop the kind of workforce that would enable us to meet our goals well into the future.

During 2000-2001, we will continue our initiatives and pay particular attention to the issues that managers and employees have highlighted through recent employee surveys. Those issues include well-being, workload management, learning and development, diversity, performance management and ensuring a fair and safe workplace. We will also address issues such as employment equity, leadership needs and the skill sets that our future directions demand. To do so, we will make progress on integrated human resources and business planning, the introduction of new management practices and support tools, programs and processes for managers and employees.

These corporate efforts will be mirrored by the individual action plans that many of our national branches, our regions and local offices are pursuing to address specific issues of importance to them.

The Accounts

Specified purpose accounts (SPAs) are special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

The Employment Insurance (EI) Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute Government revenues and expenditures.

The Canada Pension Plan (CPP) Account is a SPA but is not consolidated as part of the Government of Canada financial statements. It is under joint control of the Government and participating provinces. As administrator, the Government's authority to spend is limited to the balance in the Account.

Employment Insurance Account

Description

The Employment Insurance (EI) Account was established in the Accounts of Canada by the *Employment Insurance Act* (*EI Act*) to record all amounts received or paid out under that Act. A surplus in the Account generates interest at a rate established by the Minister of Finance, which is currently set at 90% of the three-month Treasury Bill rate. Whenever the Account is in a deficit position, the Minister of Finance, when requested by the Canada Employment Insurance Commission, may authorize advances to the Account. As established by the Minister of Finance, advances are repayable with interest at the comparable Crown Corporation lending rates.

The *Employment Insurance Act* provides short-term financial relief and other assistance to eligible workers. The program covers all workers in an employer-employee relationship. Self-employed fishers are also included under special regulation of the *EI Act*. In 1999, 87% of the labour force was covered by EI and over 2.3 million people received benefits.

Employment Insurance provides:

- **Income Benefits** under Part I of the *Employment Insurance Act* as a temporary income replacement to claimants while they look for work. Specific income benefits are also payable in cases of sickness, pregnancy or care of newborn or adopted children and to self-employed fishers.
- **Employment Benefits** under Part II of the *EI Act* through a set of Employment Benefits and Support Measures that can be tailored to meet the needs of individuals and local circumstances. The Government of Canada has Labour Market Development Agreements with the governments of most provinces and territories. These enable provincial and territorial governments to assume direct responsibility for the design and delivery of these benefits or to take part in co-management arrangements with the federal government.

Employers and workers pay all costs associated with EI through premiums. Benefits and administrative costs are paid out of the Consolidated Revenue Fund and charged to the EI Account.

Financial Summary

The main financial changes expected in 2000-2001 over 1999-2000 are:

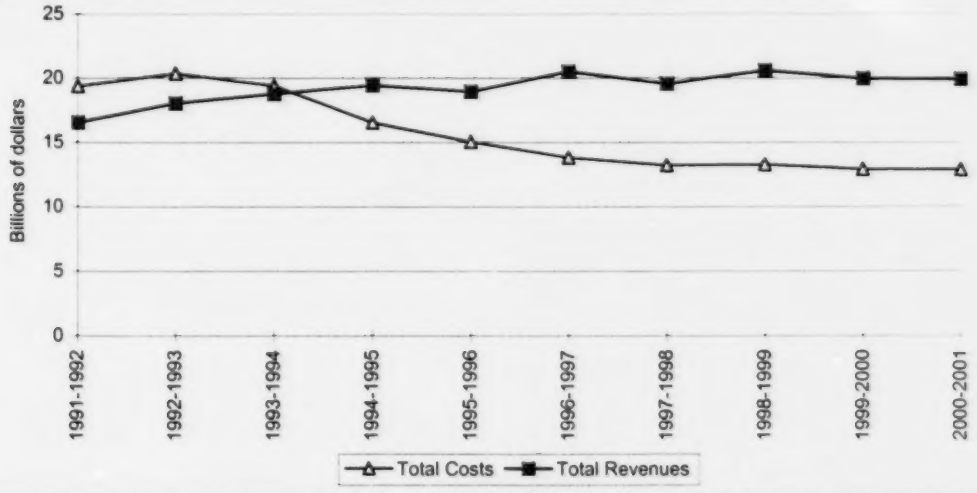
- benefits are expected to reach $11.787 billion, an increase of $87 million or less than one percent. This minor increase is mainly due to an increase to the Employment Benefits and Support Measures partially offset by a small decrease in the Income Benefits; and
- premium revenue is expected to drop to $18.332 billion, a decrease of $480 million or 2.6%. Although the annual maximum insurable earnings of $39,000 will remain the same as in 1999-2000, the overall reduction in premium revenues reflects the net impact of a reduction in premium rates and a rise in premium revenue due to rising employment and earnings.

The EI Account is expected to have a surplus of $6.8 billion, which would bring the cumulative surplus balance to $34.6 billion by March 31, 2001. Premium rates have been reduced gradually each year since 1994 to build a reserve against unexpected cost increases. This will ensure that premium rates will not have to be raised again if the economy slows. In addition, an adequate reserve in the EI Account will guarantee that benefits can be maintained when Canadian workers and communities need them most.

As was announced in the last Speech from the Throne and in a statement by the Prime Minister, the government plans to introduce legislation that would extend maternity and parental benefits from the current maximum of 6 months to one year. This measure is projected to be in effect by no later than January 1, 2001.

The following figures summarize trends in total costs and revenues of the EI Account from 1991-1992 to 2000-2001 and the status of the EI Account between 1997-1998 and 2000-2001.

EI ACCOUNT – COSTS AND REVENUES TREND



EI ACCOUNT – SUMMARY

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned 2000-2001
Expenditures				
Benefits	11,798	11,834	11,700	11,787
Administrative Costs	1,321	1,360	1,406	1,243
Doubtful Accounts	89	45	43	43
Total Costs	13,208	13,239	13,149	13,073
Revenues				
Premium Revenue	19,122	19,728	18,812	18,332
Penalties	67	79	76	75
Interest	364	764	1,066	1,481
Total Revenues	19,553	20,571	19,954	19,888
Surplus				
Current Year	6,345	7,332	6,805	6,815
Cumulative	13,645	20,977	27,782	34,597

Note: The EI premiums reported in the summary financial statements of the Government of Canada include the penalties collected but exclude the premium contributions made by the Government of Canada as an employer. They are recorded on a cash basis. For EI benefits, they reflect the amount of transfers to persons, which include the provision for doubtful accounts and are recorded on an accrual basis.

Benefit Payments

Benefits in 2000-2001 are expected to reach $11.787 billion, consisting of $9.609 billion for Income Benefits and $2.178 billion for Employment Benefits and Support Measures.

Income Benefits

Major aspects of EI Income Benefits include:

Amount of Work Required to Qualify for Income Benefits

- Most claimants require 420 to 700 hours of work during their qualifying period, regardless of whether from full-time or part-time work. The exact number of hours required is called the "variable entrance requirement". It is determined by the rate of unemployment in a claimant's region at the time he or she applies for benefits. In general, the higher the rate of unemployment, the fewer hours of work required to qualify.
- People who have just entered the labour market ("new entrants") and those returning to the labour force after an absence ("re-entrants") require 910 hours of work. However, if they worked at least 490 hours in the 12 months period, they will be eligible under normal rules the following year.
- Claimants who commit EI fraud are subject to higher entrance requirements. The degree of violation – minor, serious, very serious or repeat violation – increases the minimum number of hours required to establish a claim to 1.25, 1.5, 1.75 or 2 times the normal minimum hours of work required.

- Claims for sickness, maternity or parental benefits require a minimum of 700 hours of work.

Determining the Benefit Rate and Entitlement

- Claimants may receive benefits for 14 to 45 weeks, depending upon their hours of insurable employment and the regional unemployment rate.
- Claimants' weekly benefits are 55% of their average insurable earnings during their last 26 weeks of work. The average insurable earnings are based on the actual weeks of work, subject to a minimum 14 to 22 divisor that is tied to the regional rate of unemployment.
- The benefit rate can be reduced to as low as 50% depending on the number of weeks of regular benefits received on or after June 30, 1996.
- Until July 31, 1999, claimants with a combined family income of less than $25,921 and who qualified for the Canada Child Tax Benefit (CCTB) received a Family Supplement (FS) based on their CCTB entitlement amount. Since August 1, 1999, while entitlement to the FS is still dependent on receipt of CCTB, the calculation of the FS amount is now based upon:
    - the net family income;
    - the number of dependent children; and
    - the ages of those dependent children.

  The family income threshold remains at $25,921.
- For benefit periods established in 2000 or later, the benefit rate can be increased to a maximum of 80% of the claimant's average weekly insurable earnings. However, the actual weekly amount of benefits cannot exceed the maximum weekly rate noted below.
- The maximum weekly benefit rate remains at $413.00 until the end of 2000. In subsequent years, the maximum weekly benefit rate will be 55% of the maximum yearly insurable earnings divided by 52. This maximum yearly insurable earnings is $39,000 for the years 1997 to 2000. Thereafter, the Commission with the approval of the Governor-in-Council on the recommendation of the Minister of Human Resources Development and the Minister of Finance can set the amount. It is expected that the maximum yearly insurable earnings for the year 2001 will be reviewed in the fall of 2000.

Work Sharing

- Claimants may receive benefits while on work-sharing agreements. These agreements between HRDC, employees and employers attempt to avoid temporary layoffs by using EI benefits as partial income replacement.

Fishers' Benefits

- Fisher claims have a duration and benefit rate that depend on the earnings from fishing and the regional rate of unemployment. All fisher claims have a 31-week maximum qualifying period and a maximum entitlement of 26 weeks of benefits. These can be claimed from October 1st to June 15th for summer fishers' benefits and April 1st to December 15th for winter fishers' benefits.

- Benefit rates for fisher claims are determined by a minimum of 14 to 22 divisor that depends on the regional rate of unemployment, not actual weeks worked. As with a regular EI claim, a fisher's benefit rate may be reduced, depending on the number of weeks of benefits received on or after June 30, 1996.

Benefit Repayments

- When the net annual income of an EI claimant exceeds 1.25 times the annual maximum insurable earnings ("the repayment threshold"), he or she is required to repay 30% ("the repayment rate") of the benefits received that make up the excess.
- A claimant for regular or fishers' benefits may face a lower repayment threshold and a higher repayment rate depending on the number of weeks of benefits received on or after June 30, 1996.

EI INCOME BENEFITS – EXPENDITURES

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001
Income Benefits				
Regular	8,400	8,195	7,835	7,714
Sickness	443	474	520	539
Maternity	703	705	732	774
Parental	449	449	467	495
Adoption	5	7	7	7
Fishing	237	227	233	244
Work Sharing	7	16	17	20
Benefit Repayments	(52)	(141)	(165)	(184)
Total Income Benefits	10,192	9,932	9,646	9,609

FACTORS AFFECTING INCOME BENEFITS

	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned 2000-2001	% Change
Income Benefits ($ million)	10,192	9,932	9,646	9,609	0%
Average Monthly Beneficiaries (000)	766	729	682	652	-4%
Benefit Rate ($/week)	255	260	267	274	3%

Employment Benefits and Support Measures

The **Employment Benefits** include Skill Development, Job Creation Partnerships, Self-Employment and Targeted Wage Subsidies.

The **Support Measures** include Employment Assistance Services, Labour Market Partnerships and Research and Innovation.

The total planned spending for Employment Benefits and Support Measures in 2000-2001 is set at $2.178 billion or 0.645% of the total estimated insurable earnings of $337.5 billion. This is below the 0.8% ceiling set under Section 78 of the *EI Act*.

The *Employment Insurance Act (Part II)* authorizes the federal government to make payments to the governments of the provinces and territories for implementing programs similar to Employment Benefits and Support Measures. The planned federal contribution to provinces and territories under Labour Market Development Agreements is $891 million for 2000-2001.

EMPLOYMENT BENEFITS AND SUPPORT MEASURES

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned Spending* 2000-2001
Training/Skill Development	770	630	348	
Job Creation Partnerships	130	135	78	
Self-Employment	133	108	84	
Targeted Wage Subsidies	79	62	70	
Employment Assistance	235	238	280	
Labour Market Partnerships	202	262	352	
Research & Innovation	7	11	10	
Total HRDC Programs	1,556	1,446	1,222	1,287
Transfers to Provinces	50	457	832	891
Total	1,606	1,903	2,054	2,178

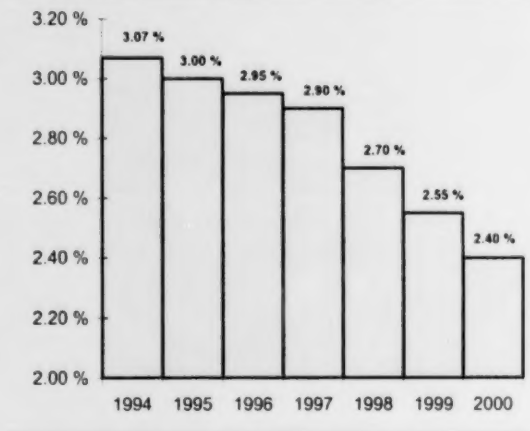
* Breakdown by component is not available, as spending will be guided by local labour market needs.

Premiums

Premium Rate-Setting: Section 66 of the *EI Act* requires that the Canada Employment Insurance Commission shall, with the approval of the Governor-in-Council on the recommendation of the Minister and the Minister of Finance, set the premium rate each year.

Premium Rate: Considering the size of the surplus in the EI Account, it was feasible to reduce the premium rate from 1994 to 2000. The Commission has set the rate to 2.40% for employees (effective January 1, 2000) of weekly insurable earnings, while the employers' portion is 1.4 times the employee rate (3.36%). For planning purposes, a premium rate at 2.30% is used to

EMPLOYEE PREMIUM RATE TREND (% OF INSURABLE EARNINGS)



forecast premiums for the first three months of 2001. Premiums are paid on all normally insurable earnings from the first dollar earned to the current yearly maximum insurable earnings of $39,000.

Premium Reduction: Employers with qualified wage-loss insurance plans are entitled to premium reductions. They are required to share this reduction with their employees. Workers with annual earnings of $2,000 or less can receive a refund of their EI premiums through the income tax system.

The government has given employers a premium holiday for additional people between the ages of 18 and 24, whom they hire in 1999 and 2000. The employers will be allowed to stop paying the employer share of premiums when they reach the 1998 level of youth payroll, or they can claim a rebate when filing their tax forms.

FACTORS AFFECTING PREMIUM REVENUE

	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned Revenue 2000-2001	% Change	
Fiscal Year Factors						
Premium Revenue ($ million)	19,122	19,728	18,812	18,332	-3%	
Total Insurable Earnings ($ million)	301,666	316,702	324,946	337,533	4%	
	1997	**1998**	**1999**	**2000**		**2001**
Calendar Year Factors						
Employee Premium Rate* (% of insurable earnings)	2.90%	2.70%	2.55%	2.40%	-6%	2.30%
Maximum Insurable Earnings ($)	39,000	39,000	39,000	39,000	0%	39,000
Premium Reduction ($ million)	(521)	(500)	(482)	(503)		(520)
Premium Refunds ($ million)						
Employee	(152)	(158)	(155)	(152)		(151)
Employer (New Hires/Youth Hires)	(233)	(116)	(145)	(175)		(45)

* The employers' portion is 1.4 times the employee rate.

Note: For planning purpose, it is assumed that in 2001 the premium rate and the yearly maximum insurable earnings will be $2.30 and $39,000 respectively. In the fall of 2000, the EI Commission will review the premium rate and maximum insurable earnings for the year 2001.

Administrative Costs

Section 77 of the *EI Act* specifies that the costs of administering the Act are to be charged to the EI Account.

The Minister of Human Resources Development is responsible for reporting on the EI Program to Parliament. However, the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), which collects premiums and benefit repayments and provides decisions on insurability under the Act, shares the administration of the Program. HRDC, CCRA, Treasury Board Secretariat and Justice Canada supply other services that support management and delivery of programs under the *EI Act*.

The administrative costs that provincial and territorial governments incur to administer Employment Benefits and Support Measures under the Labour Market Development Agreements can be charged to the EI Account.

ADMINISTRATIVE COSTS

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001
Federal	1,305	1,252	1,316	1,127
Provincial	20	114	95	121
Recovery	(5)	(6)	(5)	(5)
Total	1,320	1,360	1,406	1,243

The $1,243 million EI administrative costs represent the initial requirement for 2000-2001, which is $163 million less than the forecast for 1999-2000. This reduction is mainly due to an approved one time increase of $70 million in EI resources to meet the department's 1999-2000 informatic needs and an incremental allocation in 1999-2000 of $76 million to cover systems modifications related to the Y2000 challenges.

Canada Pension Plan Account

Description

The Canada Pension Plan (CPP) is a federal/provincial program for compulsory and contributory social insurance. It operates in all parts of Canada, except for Quebec, which has a comparable program. The Government of Canada administers the Plan under joint control with the participating provinces. As administrator, the Government's authority to spend is limited to the balance of the Account.

The CPP provides benefits to contributors and their families. It covers employed and self-employed persons between the ages of 18 and 70 who earn at least a minimum amount during a calendar year. Approximately 10 million Canadians contribute annually to the Plan and approximately 3.6 million people are expected to receive benefits during 2000-2001.

The benefits under the CPP include retirement, disability, survivor and death. In 2000-2001 about 480,000 CPP recipients are expected to qualify for more than one of these benefits. Benefit levels increase each January to reflect increases in the Consumer Price Index.

The Plan and its resources are now divided among three components:

- The CPP Account, which was established in the Accounts of Canada to record the contributions, interest, pensions and benefits, and administration expenditures of the Plan. It is maintained at a level to meet anticipated benefit payments and administrative charges for the next three-month period.
- The CPP Investment Fund, which was established in the Accounts of Canada to record investments in the securities of the provinces, territories and Canada.
- The Canada Pension Plan Investment Board, which was established by a 1997 act of Parliament and created in 1998 to help the CPP achieve steady-state funding by earning investment returns on funds transferred from the CPP Account. [19]

The CPP is entirely financed through mandatory contributions from employees, employers and self-employed persons, as well as through earnings on the investments of the CPP Investment Fund and the CPP Investment Board. Disbursements include benefit payments and administrative expenditures.

Until the end of 1997, cash on hand in excess of the three-month operating requirement was invested entirely in provincial, territorial and federal government bonds. When these bonds matured, funds not required for payment of pensions and benefits were re-invested in new bonds.

[19] Information about the Canada Pension Plan Investment Board can be found at: http://www.cppib.ca

Starting in 1998, a maturing provincial or territorial bond may be re-invested in a new bond only once for a term of 20 years if both the issuer of that bond asks to do so and the operating balance is sufficient to pay current pensions and benefits. The federal Department of Finance administers the bond portfolio. Excess funds that are not reinvested are transferred to the CPP Investment Board. The Board is mandated to invest these funds in a manner to increase the long-term value of the CPP assets through prudent participation in capital markets. The Board is accountable to the public and governments through regular reports. It is subject to investment rules similar to other pension funds in Canada.

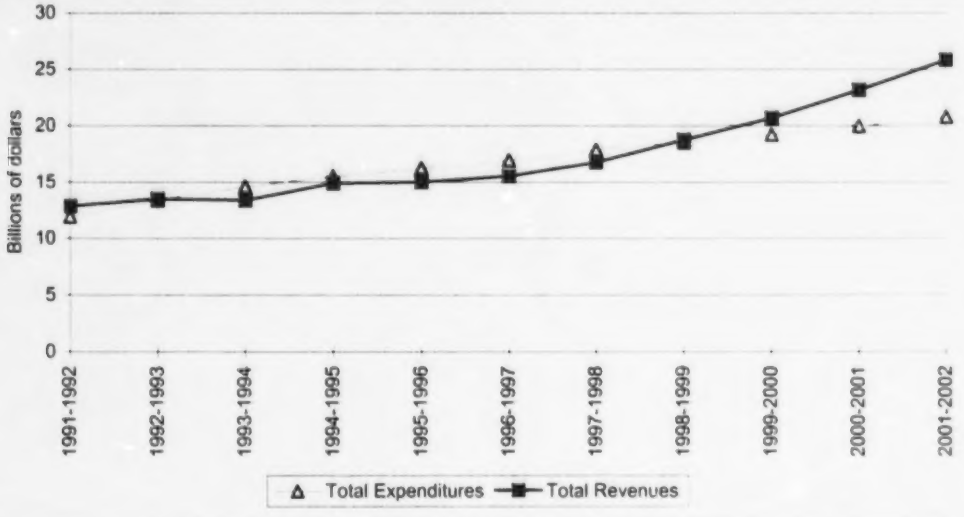
Financial Summary

Benefit payments are expected to reach $19.6 billion in 2000-2001, an increase of $778 million or 4.1% over 1999-2000. This increase reflects forecasts of client population and average benefit payment. In 2000-2001, it is expected that there will be a net increase in client population of 2.3% and a net increase in average benefit payments of 1.8%.

The CPP is expected to have a surplus of $3.2 billion, which would bring the cumulative balance to $41.6 billion by March 31, 2001. At present, the CPP has a fund equal to about two years of benefits and this is expected to grow to about four or five years of benefits over the next two decades.

The following figures summarize trends in total revenues and expenditures of the Account from 1991-1992 to 2001-2002 and the status of the CPP Account between 1997-1998 and 2001-2002.

CPP – REVENUES AND EXPENDITURES TREND



CPP – Receipts and Disbursements[20]

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned 2000-2001	Planned 2001-2002
Revenues					
Contributions	12,790	14,800	16,871	19,621	22,595
Interest	3,950	3,926	3,789	3,538	3,243
Total Revenues	**16,740**	**18,726**	**20,660**	**23,159**	**25,838**
Expenditures					
Benefit payments	17,537	18,195	18,835	19,613	20,455
Administrative expenses	298	304	336	325	318
Total Expenditures	**17,835**	**18,499**	**19,171**	**19,938**	**20,773**
Increase/(Decrease) in CPP Account	(1,095)	227	1,489	3,221	5,065

CPP – Balance of Funds

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned 2000-2001	Planned 2001-2002
Year-end Balances					
Represented by:					
Investment Fund	32,459	30,833	30,299	30,164	30,012
Investment Board	N/A	12	2,049	6,286	11,229
Account	4,205	6,046	6,032	5,151	5,425
CPP Total	36,664	36,891	38,380	41,601	46,666
Increase/(Decrease) in CPP	(1,095)	227	1,489	3,221	5,065

N/A – not applicable

Benefit Payments

Retirement Pensions: Contributors may begin receiving Canada Pension Plan retirement pensions as early as age 60 or delay receipt until age 70 on an actuarially adjusted basis. Applicants who are between 60 and 65 must have entirely or substantially stopped working when they begin to receive the retirement pension. Contributors over age 65 need not have stopped working to qualify.

Pensions are adjusted by 0.5% for each month between the date the pension begins and the month of the contributor's 65th birthday. Those contributors who begin receiving a retirement pension at age 60 will receive 70% of the usual amount that would be payable at age 65, while those who delay receiving a pension until age 70 will receive 130% of the amount payable at age 65.

Spouses who are both at least 60 years of age and who have both applied for any CPP retirement pensions to which they may be entitled, can share their pensions. In this event, the retirement benefits earned during the period of cohabitation are divided equally between the two spouses as long as they remain together.

[20] More information relating to 1998-1999 is reported in the CPP Account's financial statements which can be found in the *1999 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6, at http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-e html

Disability Benefits: Disability benefits are payable to contributors who meet the minimum contributory requirements and whose disability prevents them from working regularly at any job in a substantially gainful manner and will do so for a prolonged period.

Surviving Spouse's Benefits: A contributor's surviving legal or common-law spouse may be eligible for a monthly pension if the contributor has contributed for a minimum period and, if at the time of the contributor's death, the spouse was at least 35 years old or was under age 35 and either had dependent children or was disabled. Payments continue in the event that the surviving spouse remarries.

Children's Benefits: Monthly benefits are payable on behalf of the children of contributors who are receiving a CPP disability benefit or who die. The amount is a flat rate and is payable until the child reaches age 18, or up to age 25 if he or she attends school or university full-time.

Death Benefits: A lump-sum benefit is payable to the estate of the deceased contributor provided sufficient contributions have been made.

Determining the Benefit Rate

CPP benefits are largely related to earnings. They are largely based on career-average earnings, which tend to be higher for each group of new beneficiaries.

Benefits such as children's benefits are not based on earnings. Instead, they are a fixed amount. Disability and survivor benefits contain a fixed-rate or flat-rate portion in addition to an earnings-related portion. The Plan has a ceiling on earnings that changes every year. This ceiling limits the amount of benefits people receive, as well as the amount of contributions that must be paid into the Plan.

CPP Benefit Payments by Category and Type

	Actual	Actual	Forecast	Planned Spending	
(millions of dollars)	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Retirement pensions	11,827	12,381	12,922	13,522	14,184
Disability benefits					
Disability pensions	2,542	2,579	2,570	2,622	2,670
Benefits to children of disabled contributors	250	248	248	252	257
Disability benefits total	2,792	2,827	2,818	2,874	2,927
Survivor benefits					
Surviving spouse's benefits	2,447	2,561	2,665	2,779	2,899
Orphans' benefits	202	202	202	204	206
Death benefits	269	224	228	234	239
Survivor benefits total	2,918	2,987	3,095	3,217	3,344
Total	17,537	18,195	18,835	19,613	20,455

Receipts

Contributions: Contributions to the Plan are compulsory. They are based on employee earnings between a minimum level (the Year's Basic Exemption) and a maximum (the Year's Maximum Pensionable Earnings). The contribution rates are set out in the schedule of contribution rates changes. This schedule is subject to review and extension by federal and provincial finance ministers every three years.

Interest Income: Interest is earned on the investments and the CPP Account.

The CPP Account earns interest on its average daily operating balance. The interest paid on these funds is calculated by averaging the unweighted average yields at tender on three-month Treasury Bills during the month the interest is paid, less one-eighth of one percent.

The interest rate on the securities held by the Investment Fund is determined by the Minister of Finance based on the average yield to maturity of all outstanding Government of Canada obligations with terms of 20 years or more.

Administrative Costs

Human Resources Development Canada, the Department of Finance, the Canada Customs and Revenue Agency (formerly Revenue Canada), Public Works and Government Services Canada, the CPP Investment Board and the Office of the Superintendent of Financial Institutions supply services that support management and delivery of the CPP and its funds.

Costs incurred by departments in administering the Program are recoverable from the Account based on the costing principles approved by Treasury Board. Essentially, those principles are that the costs must be incurred because of CPP responsibilities and be traceable.

Administrative expenses for 2000-2001 are estimated at $325.0 million. This represents a decrease of 3.2% over the 1999-2000 forecast.

CPP – ADMINISTRATIVE EXPENSES BY DEPARTMENT

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001	Planned Spending 2001-2002
Human Resources Development Canada Plan administration, operations, records, and accommodation[1]	169.5	178.1	225.6	208.9	201.8
EI Account - Refunding of EI Account in relation to assignment of Social Insurance Numbers and maintenance of the central index	1.2	1.4	1.4	1.4	1.4
Treasury Board Secretariat Insurance premiums and recoverable contributions to the Employee Benefit Plan	19.0	26.4	26.5	26.3	25.4
Public Works and Government Services Cheque issue, EDP services [1]	31.6	14.4	14.1	13.4	11.5
Canada Customs and Revenue Agency Collection of contributions	74.8	75.8	71.4	73.3	76.1
Office of the Superintendent of Financial Institutions Actuarial services	1.1	1.0	1.2	1.3	1.3
Canada Pension Plan Investment Board [2]	-	6.0	(4.9)	N/A	N/A
Finance Canada Investment services	0.5	0.5	0.5	0.4	0.4
TOTAL	297.7	303.6	335.8	325.0	318.0

1 Beginning 1998-1999, accommodation costs are included in HRDC as opposed to PWGSC to reflect inclusion of accommodation in the HRDC budget.

2 During 1998-1999, CPP transferred to the Investment Board $6 million for start-up costs, as provided by legislation. The Board repaid CPP $4.9 million in 1999-2000.

N/A – not applicable

Long-Term Forecast

The CPP legislation requires a schedule of contribution rates with a review every three years by the federal and provincial finance ministers. The review determines whether any adjustments to the schedule are necessary. The adjustments are implemented through legislation or agreement among finance ministers, or automatically under a formula that ensures that the plan will have a reserve equal to approximately two years' worth of benefits. Amendments to the rate schedule or the automatic regulation require the approval of at least two thirds of the provinces with at least two thirds of the population of all the provinces.

The following table shows the forecast of receipts and disbursements affecting the Canada Pension Plan for the period between the fiscal year 2002-2003 and 2011-2012 based on the Office of the Superintendent of Financial Institutions' CPP Seventeenth Actuarial Report as at December 31, 1997.[21] The Assets/Expenditures Ratio reflects the size of the year-end assets relative to the expenditures.

FORECAST OF RECEIPTS AND DISBURSEMENTS

Fiscal Year	Contribution Rate	Contributions	Investment Income	Expenditures	Year-end Account	Year-end Assets/ Expenditures
	%		$ millions			ratio
2002-2003	9.40/9.90	25,980	4,076	22,043	55,131	2.37
2003-2004	9.90	28,631	4,453	23,308	64,906	2.62
2004-2005	9.90	30,436	5,014	24,750	75,606	2.87
2005-2006	9.90	32,339	5,613	26,318	87,240	3.11
2006-2007	9.90	34,337	6,325	28,011	99,891	3.35
2007-2008	9.90	36,424	7,121	29,855	113,582	3.56
2008-2009	9.90	38,607	8,003	31,855	128,337	3.77
2009-2010	9.90	40,923	8,958	33,998	144,220	3.97
2010-2011	9.90	43,245	9,989	36,277	161,176	4.16
2011-2012	9.90	45,471	11,071	38,697	179,022	4.33

[21] The Seventeenth Actuarial Report can be found at http://www.osfi-bsif.gc.ca/outgoing/pdf/Actuarial/cpp17re2.pdf

Page

Strengthening Grants and Contributions at HRDC – Action Plan 64

Financial Tables

Figure 1: Organizational Structure 66
Figure 2: Net Cost of Department 67
Figure 3: Departmental Resources by Service Line 68
Figure 4: Details of Transfer Payments by Service Line 69
Figure 5: 2000-2001 Employment Insurance Plan 70

Major or Significant Legislative and Regulatory Initiatives 71

Our Main Partners 73

Sustainable Development Strategy 74

Strengthening Grants and Contributions at HRDC – Action Plan

Additional information on HRDC Grants and Contributions is available at the following website: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml.

❖ Short-term Corrective Actions

1. Ensure Payments Meet Financial and Program Requirements
   - No payment until: local Director/HQ Director General (DG) certifies project file meets 5 financial criteria (i.e., signed agreement, signing authorities respected, advance payments only according to TB rules, supporting documentation for claims, expenses allowable); regional/HQ senior financial officer will certify that local office Director/HQ DG is qualified to assess the criteria.
   - No new agreements approved until: signed confirmation that project file contains 3 program essential elements (i.e., application/proposal, assessment and recommendation with rationale).
   - All active files reviewed by April 30 with local Director/HQ DG to certify files complete as appropriate (i.e., application/proposal, assessment, recommendation, approval, contract, monitoring – financial and non-financial, and follow-up). Criteria to be confirmed by February 11.
   - Performance is being monitored by National Grants and Contributions Performance Tracking Directorate, based on reviewing sample files and field visits, with national reports monthly starting February and regional reports quarterly starting April.

2. Check and Correct Problem Files
   - Investigation of 37 audit cases where financial rules may have been broken to be completed and resolved; interim report February 4, final report by February 18.
   - Any similar cases identified through review of active files will be investigated and resolved in the same way.
   - Screening approach to be developed with an independent accounting firm to identify other 1999-2000 and 1998-1999 projects that may be at risk of having broken financial rules.
   - Screening will be carried out, projects reviewed, and any issues resolved by August 31.
   - Results of the screening will be assessed independently to determine if cost-effective to screen projects from earlier years.
   - Whatever action is warranted (e.g. recovering overpayments) will be taken.
   - Any cases of suspected fraud or other illegal activity will be referred to the police.

❖ **Longer Term Measures**

3. Equip and Support Staff
   - Provide direction, tools, training and additional resources as needed.
   - Seek views of program and financial staff; incorporate into process as appropriate.
   - Assess and address workload and staff capacity issues.
   - First round of training to confirm understanding of 5 financial criteria for all managers and program officers by end of February.
   - Arrange temporary additional resources to support action plan.

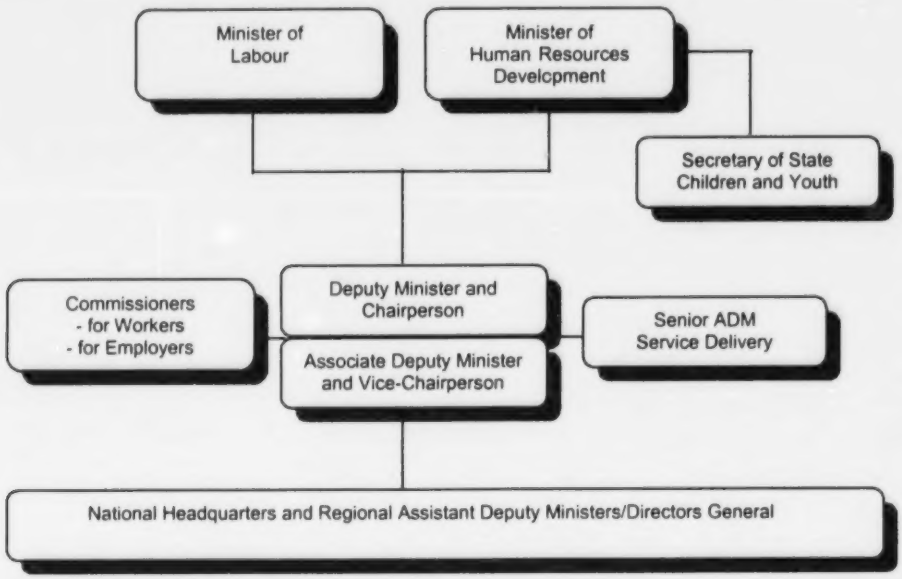
4. Ensure Accountability for Results
   - Implementing action plan part of basic job requirements for all managers involved in grants and contributions.
   - Review, and amend as needed, accountability and management structures and work processes (including, e.g., segregation of duties, post audit function)
   - Assess cost-benefit of applying ISO 9000 or similar quality assurance tool.
   - Quarterly report to Minister starting April 2000.
   - Auditor General report October 2000.
   - External reviews of progress in June 2000 and January 2001.

❖ **Supporting Actions**

5. Get the Best Advice Available
   - Presented plan to the Treasury Board Comptrollership Standards Advisory Board on February 3; their advice has been incorporated.
   - Suggestions on the plan from meeting with the Auditor General on February 1 have been incorporated.
   - Short contract with Deloitte & Touche to advise on the plan.
   - Treasury Board Secretariat executive on site to advise on the plan.
   - Regular follow-up with the Assistant Auditor General and Standards Advisory Board.

6. Report Progress to Public and Staff
   - Brief sponsors and partners by end February.
   - Brief the press on quarterly reports.
   - Report on 37 cases: interim report February 4, final report by February 18.
   - Report to Parliament through Parliamentary Committee hearings, Plans and Priorities document, Departmental Performance Report.
   - Correct misinformation as appropriate.
   - Communicate regularly with staff: Minister and Deputy Minister spoke with all staff February 4, using closed circuit interactive television; roundtable sessions will be held when senior officials visit regional and local offices, etc.

FIGURE 1: ORGANIZATIONAL STRUCTURE



	Forecast*		Planned Spending			
	1999-2000		2000-2001*		2001-2002	
Service Lines	**FTE**	**millions ($)**	**FTE**	**millions ($)**	**FTE**	**millions ($)**
Income Security	3,609	23,603.0	**3,587**	**24,477.4**	3,479	25,236.9
EI Income Benefits	8,000	528.2	**7,623**	**507.9**	7,590	502.3
Human Resources Investment	3,521	2,704.1	**3,379**	**3,150.2**	3,229	3,329.3
Labour	673	143.4	**673**	**160.2**	673	158.2
Service Delivery Support	3,445	427.9	**2,701**	**270.1**	2,716	253.1
Corporate Services	3,248	421.3	**2,705**	**357.5**	2,663	316.5
Gross Budgetary	22,496	27,827.9	**20,668**	**28,923.3**	20,350	29,796.3
Respendable revenue		(1,536.6)		**(1,351.3)**		(1,310.1)
Net Budgetary		26,291.3		**27,572.0**		28,486.2
Specified Purpose Accounts						
Employment Insurance		13,149.2		**13,073.4**		14,058.5
Canada Pension Plan		19,170.8		**19,938.0**		20,772.9
Departmental Employee Benefit Plan recoverable from EI and CPP Accounts		(120.4)		**(128.1)**		(127.0)
Total HRDC	22,496	58,490.9	**20,668**	**60,455.3**	20,350	63,190.6

* The net budgetary increase of $1,280.7M between the planning spending 2000-2001 and the forecast 1999-2000 is mainly due to statutory transfer payments. See figure 4 for additional information.

FIGURE 2: NET COST OF DEPARTMENT

(millions of dollars)	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001	2001-2002
Budgetary Main Estimates	27,827.9	**28,884.3**	29,757.3
Less: Respendable revenue	(1,536.6)	**(1,351.3)**	(1,310.1)
Total Main Estimates	26,291.3	**27,533.0**	28,447.2
Adjustments to Planned Spending	0.0	**39.0**	39.0
	26,291.3	**27,572.0**	28,486.2
Employment Insurance	13,149.2	**13,073.4**	14,058.5
Canada Pension Plan	19,170.8	**19,938.0**	20,773.0
Departmental Employee Benefit Plan recoverable from EI and CPP Accounts	(120.4)	**(128.1)**	(127.0)
Total HRDC Consolidated	58,490.9	**60,455.3**	63,190.6
Less: Non-respendable Revenues*			
Student Loans recovery	126.0	123.0	110.0
Set-offs of income tax refunds	31.0	35.0	35.0
Others	1.1	1.1	1.1
	158.2	159.1	146.1
Plus: Services Received without Charge			
Contributions covering employer's share of employee's insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	14.1	12.3	11.9
Salary and associated costs of legal services provided by Justice Canada	2.1	2.2	2.3
	16.2	14.5	14.2
Total Net Departmental Cost	58,348.9	60,310.7	63,058.7
Full Time Equivalents (FTEs)	22,496	20,668	20,350

* Excludes recoveries associated with the Employee Benefit Plan recoverable from EI and CPP Accounts.

FIGURE 3: DEPARTMENTAL RESOURCES BY SERVICE LINE

(millions of dollars)	FTEs	Operating	Voted Grants and Contributions	Subtotal: Gross Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Revenue Credited to the Vote	Net Planned Spending
Service Lines								
Income Security	3,609	273.0	-	273.0	23,330.0	23,603.0	(158.8)	23,444.2
	3,587	**277.4**	-	**277.4**	**24,200.0**	**24,477.4**	**(164.8)**	**24,312.7**
	3,479	*273.9*	-	*273.9*	*24,963.0*	*25,236.9*	*(166.1)*	*25,070.9*
EI Income Benefits	8,000	528.2	-	528.2	-	528.2	(462.9)	65.3
	7,623	**507.9**	-	**507.9**	-	**507.9**	**(447.3)**	**60.6**
	7,590	*502.3*	-	*502.3*	-	*502.3*	*(441.9)*	*60.4*
Human Resources	3,521	487.3	981.4	1,468.7	1,235.4	2,704.1	(266.2)	2,437.9
Investment	**3,379**	**496.0**	**1,017.4**	**1,513.4**	**1,636.8**	**3,150.1**	**(256.3)**	**2,893.8**
	3,229	*479.2*	*960.1*	*1,439.3*	*1,890.0*	*3,329.3*	*(262.3)*	*3,067.0*
Labour	673	140.6	2.7	143.3	0.0	143.3	(39.2)	104.1
	673	**156.3**	**3.9**	**160.2**	**0.0**	**160.2**	**(47.3)**	**112.9**
	673	*154.3*	*3.9*	*158.2*	*0.0*	*158.2*	*(49.6)*	*108.6*
Service Delivery	3,445	427.9	-	427.9	-	427.9	(315.5)	112.4
Support	**2,701**	**270.1**	-	**270.1**	-	**270.1**	**(192.4)**	**77.8**
	2,716	*253.1*	-	*253.1*	-	*253.1*	*(170.1)*	*83.1*
Corporate Services	3,248	421.3	-	421.3	-	421.3	(294.0)	127.3
	2,705	**357.5**	-	**357.5**	-	**357.5**	**(243.4)**	**114.1**
	2,663	*316.5*	-	*316.5*	-	*316.5*	*(220.2)*	*96.3*
Total	22,496	2,278.4	984.0	3,262.4	24,565.4	27,827.8	(1,536.6)	26,291.2
	20,668	**2,065.3**	**1,021.2**	**3,086.5**	**25,836.8**	**28,923.3**	**(1,351.3)**	**27,572.0**
	20,350	*1,979.3*	*963.9*	*2,943.3*	*26,853.0*	*29,796.3*	*(1,310.1)*	*28,486.2*

Legend:	
For each Service Line...	
First line	Forecast 1999-2000
Second line	**Planned Spending 2000-2001**
Third line	*Planned Spending 2001-2002*

FIGURE 4: DETAILS OF TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE

(millions of dollars)	Forecast 1999-2000	Planned Spending 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Income Security				
(S) Old Age Security	18,014.0	**18,746.0**	19,397.0	20,081.0
(S) Guaranteed Income Supplement	4,927.0	**5,064.0**	5,175.0	5,293.0
(S) Spouse's Allowance	389.0	**390.0**	391.0	395.0
	23,330.0	**24,200.0**	24,963.0	25,769.0
Human Resources Investment				
(S) Labour Adjustment Benefits	3.9	**2.0**	0.7	0.2
(S) Canada Study Grants	102.2	**120.1**	120.1	120.1
(S) Canada Education Savings Grant	511.0	**744.0**	979.0	1,164.0
(S) Interest payments under CSL Act	47.2	**34.8**	24.8	17.9
(S) Liabilities under CSL Act	100.2	**62.5**	38.5	22.8
(S) Interest payments and liabilities under CSFA Act	452.4	**673.4**	726.9	738.1
(S) Canada Assistance Plan	18.5	**0.0**	0.0	0.0
Grants and Contributions	981.4	**1,017.4**	960.1	946.2
	2,216.7	**2,654.1**	2,850.1	3,009.2
Labour				
Grants, Contributions and Statutory Payments	2.7	**3.9**	3.9	3.9
Total Transfer Payments	25,549.4	**26,858.0**	27,816.9	28,782.1

FIGURE 5: 2000-2001 EMPLOYMENT INSURANCE PLAN

(millions of dollars)	Base	Re-Investment	Total Plan
Newfoundland	53.1	73.1	126.2
Nova Scotia	49.6	30.3	79.9
New Brunswick	47.9	42.1	90.0
Prince Edward Island	14.5	10.0	24.5
Quebec	346.4	248.1	594.4
Ontario	353.6	184.1	537.7
Manitoba	39.6	10.2	49.9
Saskatchewan	28.6	9.9	38.5
Alberta	76.7	35.9	112.7
Northwest Territories	1.7	1.6	3.3
Nunavut	1.1	1.0	2.0
British Columbia	135.3	151.7	287.0
Yukon	2.0	2.0	4.0
Other	0.5	0.0	0.5
	1,150.5	800.0	1,950.5
Pan-Canadian Responsibilities*	227.8	0.0	227.8
Funds available for Employment Benefits and Support Measures	1,378.3	800.0	2,178.3

* Funds earmarked for Pan-Canadian priorities, such as Aboriginal programming, Youth programming, Sectoral and Innovations projects. The amount is net of funds converted into HRDC operating costs or funds transferred to provinces for LMDA supplementary agreements.

Major or Significant Legislative and Regulatory Initiatives

INCOME SECURITY

Legislation and Regulations	Planned Results
Canada Pension Plan Regulations and *Old Age Security Regulations* – Amendments required in light of the *Modernization of Benefits and Obligations Act* (Bill C-23).	. The amendments to the Regulations are required to ensure consistency with the revised Acts and have no significant impact. . The purpose of the amendments is to extend the same rights and benefits under the *Canada Pension Plan and Regulations* and the *Old Age Security Act and Regulations* to same-sex couples.

EMPLOYMENT INSURANCE INCOME BENEFITS

Legislation and Regulations	Planned Results
Parental Regulations: Amendments to complete the implementation of the extension of parental benefits provided under the *Employment Insurance (EI) Act*.	. Minor regulatory amendments are needed to complement the extension of parental benefits.
Regional Boundaries: EI regulations pertaining to the economic regions used to determine entrance requirements and claim duration require review within five years of July 1996. Commitments have been made to process regulatory amendments sooner.	. Realignment of the 54 regions may impact upon the payment of benefits and may result in some claimants gaining more benefits, while others may lose. . Amendments will be based upon the 1996 census, rather than the 1991 figures; urban and rural areas may have changed and different groupings may be appropriate. This could lead to a difference in the unemployment rate applied to the area of residence. . Systems will have to be reprogrammed to accommodate the new configurations.
Modernization: The *Employment Insurance (EI) Act and Regulations* will be amended in order to provide comparable benefits to same-sex common law partners as are presently accessible by opposite sex common law partners, without changing the present definition of marriage.	. Same-sex couples will be paid EI benefits for adoption and will be allowed to share them as are opposite-sex couples now. . Limited benefits outside Canada will be provided to accompany a member of a claimant's immediate family for medical treatment outside Canada.

HUMAN RESOURCES INVESTMENT

Legislation and Regulations	Planned Results
Canada Student Financial Assistance Regulations (CSFAR) and the *Canada Student Loans Regulations* (CSLR)	
. Harmonization: Amendments to CSFAR and CSLR as necessary to implement harmonization agreements with provinces.	. Implementing harmonization will result in less duplication and more efficiency in the delivery of the loan product to student loan borrowers.
. Modernizing Benefits: Amendments to CSFAR and CSLR provide for equal treatment of common-law and same-sex partners.	. Modernizing Benefits will result in the equal treatment of opposite sex and same-sex common law partners under the Canada Student Loans Program.
. Gratuitous Payments (Debt Reduction in Repayment): Amendments to CSFAR and CSLR to improve Debt Reduction in Repayment measure to make it more effective.	. Improvements to the Debt Reduction in Repayment measure will increase its availability to student loan borrowers facing financial hardship.

LABOUR

Legislation and Regulations	Planned Results
Part II (Building Safety) of Canada Occupational Safety and Health Regulations - Modernize and expand the regulations governing safety and health requirements with respect to working conditions in buildings, grain handling facilities, antennas, towers and antenna-supporting structures.	. New provisions for grain handling facilities. . Specific measures for safety and health of employees climbing antennas, towers and antenna-supporting structures. . Addition of new division for heating, ventilating and air conditioning systems.
Part XII (Safety Materials, Equipment, Devices and Clothing) of Canada Occupational Safety and Health Regulations - Amend regulations to provide protection to workers who must climb onto the tops of truck tanks, flatbeds, aircraft wings, rail cars and other mobile equipment.	. Reduction or elimination of accidental injury and mortality to employees working on mobile equipment at heights greater than 2.4 metres.

Our Main Partners

✓ Income Security Programs	✓ Labour	✓ EI Income Benefits	✓ Human Resources Investment	
				FEDERAL DEPARTMENTS
✓	✓	✓	✓	**Justice** for legal issues, advice and support
✓	✓	✓	✓	**Finance** for policy decisions and legislative support
✓	✓	✓	✓	**Canada Customs and Revenue Agency** for collection of CPP contributions, EI premiums, income data and repayments of grants and loans
✓	✓	✓	✓	**Foreign Affairs and International Trade** for work with foreign governments and international organizations
✓	✓	✓	✓	**Statistics Canada** for statistical and economic data and information
✓		✓	✓	**Public Works and Government Services** for benefit payments (direct deposit or cheque printing)
✓	✓		✓	**All departments and agencies** related to a Federal Disability Strategy and **13 departments and agencies** to deliver Canada's Youth Employment Strategy
✓	✓		✓	**Treasury Board Secretariat** on fire prevention and literacy, children, seniors and ageing society issues
	✓		✓	**Industry** in support of workplace, information highway, service delivery and other initiatives
		✓	✓	**Citizenship and Immigration** on foreign worker, international adoption issues and participation of immigrants in the Canadian labour market
	✓		✓	**Indian Affairs and Northern Development** on Aboriginal human and social development issues and labour issues linked to self-government and treaty negotiations
			✓	**Fisheries and Oceans** and **the regional development agencies** for labour market and fishery programs
	✓			**Transport** and the **National Energy Board** in the delivery of occupational safety and health, and legislative and policy initiatives in the transportation sector
✓				**Office of the Superintendent of Financial Institutions** for actuarial services
✓				**Veterans Affairs** for information on mutual clients
				OTHERS
✓	✓	✓	✓	**Provincial/territorial governments/agencies** to design, harmonize, deliver and/or coordinate legislated and other programs and services for Canadians under federal-provincial-territorial agreements and the Social Union Framework Agreement, to collaborate on projects and share information
✓	✓	✓	✓	**Foreign governments and international organizations** on benefits under bilateral social security and Employment Insurance agreements, international education and adoption issues, to exchange perspectives and experiences, to collaborate on research and to promote Canadian expertise
✓	✓	✓	✓	**Private Sector** to consult on legislative and program issues; share, distribute and provide information, especially with financial institutions and insurance companies; to assist and support the delivery of programs and services; and to help identify and share innovative human development initiatives
✓	✓	✓	✓	**Employers, employees and their representative organizations** to encourage compliance with laws and best practices, to encourage effective sectoral and workplace partnerships and practices
✓	✓		✓	**Voluntary sector including organizations representing particular groups** to collaborate in development and delivery of policies and programs, to share information, to deliver programming under various agreements and as partners in improving access to information products
✓	✓		✓	**Educational/training institutions and associations** to deliver student assistance programs and labour market, workplace, learning, pension and social development information, research and exchanges
✓	✓			**Workers' Compensation Boards** to adjudicate claims and provide Workers' Compensation benefits to federal employees under the *Government Employees' Compensation Act*, share information and coordinate initiatives to improve service to mutual clients
	✓		✓	**Aboriginal authorities and organizations** to design and deliver programming to Aboriginal people under various agreements
✓				**Régie des rentes du Québec** for exchanging information on the Quebec Pension Plan and providing service to shared clients
	✓			**Canadian Human Rights Commission** on employment equity and pay equity issues

This list is not intended to represent all departments or organizations working with HRDC.

Sustainable Development Strategy

HRDC Sustainable Development Strategy (SDS) sets objectives to integrate sustainable development into our internal operations and service delivery, our policies and programs and our corporate culture.

KEY OBJECTIVE 1: Green HRDC's internal operations and external service delivery

Planned Results: Targets on Greening Government Operations established December 31, 1999

Performance Measurement Specified in SDS	Progress to Date and Any Corrective Action
Resource consumption reductions in our operations	• Study has been completed. Fleet costs have been established allowing for annual tracking. • Waste audit will be completed July 2000 for Phase IV, Place du Portage by Brookfield, Lepage, Johnson Control. • PWGSC underway on needs analysis for energy study in Place du Portage. • Paper consumption reduced in the National Capital Region (NCR) by reducing telephone directories from 5,200 to 850 books.
Recycling programs	• Establishing "no waste" program across HRDC sites in the NCR on ongoing basis. • Employee awareness activities being developed by "Green Representatives" working group. • Environmental GAP Analysis completed February 2000. • GAP provided direction for development of Environmental Measurement System (EMS) available by March 31, 2000 with implementation 2000-2001 in Regions. • Development of web-based EMS provides Environmental Action Plan tool for tracking to be implemented in Regions 2000-2001. • National EMS manual to be developed by September 2000.
Participation among staff in innovative "future of our workplace" approaches	• Various work arrangements (part-time, flexible hours, etc) are available to employees to balance family life and work. • New guidelines will be developed on telework in 2000.
Increased environmental benefits in our service delivery	• Regular campaign to provide all recipients of OAS and CPP cheques with direct deposit option. • 83% of OAS and 80.6% of CPP cheques are direct deposit. • 44% of EI payments are direct deposit. • 60 to 70% of EI claims are processed electronically.

KEY OBJECTIVE 2: Build sustainable development into HRDC's corporate culture

Planned Results: Identification of the social and cultural factors contributing to sustainable development and examination of how these may be incorporated into future Sustainable Development Strategies

Performance Measurement Specified in SDS	Progress to Date and Any Corrective Action
Levels of compliance with Part II of *Canada Labour Code*	• Resolved 96.3% of non-compliance situations (excluding situations of danger) voluntarily.
Increased levels of awareness of strategy and "success stories" among employees and partners	• NHQ is continuing to send out Green Tips. • Will use Environment Week to provide staff awareness on environmental issues.
Extent that internal working group is used as a source of information and advice	• Expanded the Green Representatives Network to 30 members who help to raise awareness and develop best practices.

KEY OBJECTIVE 3: Consider sustainable development in policies and programs

Planned Results: Identification of the social and cultural factors contributing to sustainable development and examination of how these may be incorporated into future Sustainable Development Strategies

Performance Measurement Specified in SDS	Progress to Date and Any Corrective Action
Apply a sustainable development "lens" to policies	• Environmental assessments are being conducted for individual projects where required at the local level. • Ongoing reviews of policies are being conducted to ensure that there are no negative environmental impacts.

Websites and References

1998 Monitoring and Assessment Report
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sp121898/sum.shtml

1999 Public Accounts of Canada, Volume 1, Section 6 – CPP Account's Financial Statements
- http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-e.html

1999 Speech from the Throne
- http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/doc/index_e.htm

2000-2001 Main Estimates Part II
- http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20002001/E_me00.pdf

Acts and Regulations governing HRDC
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/acts.shtml

Canada Pension Plan Investment Board Site
- http://www.cppib.ca

Evaluation of the Opportunities Fund for People with Disabilities (Phase I)
- http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPD.shtml

HRDC Website
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Information on Evaluations
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/edd

"In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues"
- http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_e.html

Seventeenth Actuarial Report – Office of the Superintendent of Financial Institutions
- http://www.osfi-bsif.gc.ca/outgoing/pdf/Actuarial/cpp17re2.pdf

Strengthening Grants and Contributions at HRDC – Action Plan
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml

"Working Together: A Government of Canada/Voluntary Sector Joint Initiative"
- http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/vstf_e.htm

Questions and Public Enquiries

If you have questions about departmental programs and services, you may contact your nearest Human Resources Development Canada office listed in the Government of Canada pages of the telephone book or the HRDC Public Enquiries Centre.

To obtain HRDC publications, you may contact the Public Enquiries Centre (tel: 1-819-994-6313).

Index

Aboriginal, 5, 7, 8, 10, 12, 15, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 41, 70, 73

Canada Labour Code, 3, 4, 14, 38, 39, 40, 41, 75

Canada Pension Plan, 4, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 47, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 67, 71, 73, 74
- CPP Disability Program, 4, 8, 12, 13, 18, 21, 59

Children, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 17, 23, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 40, 42, 48, 51, 59, 73
- National Child Benefit, 7
- National Children's Agenda, 7, 29

Disability, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 21, 24, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 41, 42, 56, 59, 73
- Employability Assistance for People with Disabilities, 31
- Opportunities Fund, 30, 31, 32

Education, 2, 7, 8, 12, 26, 27, 28, 30, 33, 34, 35, 36, 46, 73
- Canada Education Savings Grant, 8, 12, 16, 29, 34, 44
- Canada Student Loans, 12, 14, 16, 34, 44, 72
- Registered Education Savings Plan, 8, 15, 34

Employment, 3, 7, 10, 12, 15, 23, 24, 26, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 44, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 59, 65, 73
- Canada Jobs Fund, 33
- Employment Benefits and Support Measures, 12, 30, 32, 33, 34, 48, 49, 50, 52, 53, 55
- Labour Market Development Agreements, 29, 32, 33, 48, 53, 55, 70
- Sector Councils, 8, 34, 35
- Youth Employment Strategy, 7, 30, 32, 34, 73

Grants and Contributions, 6, 11, 14, 26, 36, 43, 64, 65

Health, 8, 38, 39, 41, 72, 73

Homelessness, 7

Legislative and Regulatory Initiatives, 63, 71

Partnerships, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 14, 15, 19, 20, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 52, 63, 65, 71, 72, 73, 75

Senior Citizens, 2, 4, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 20, 29, 44, 73
- Guaranteed Income Supplement, 12, 13, 17, 19
- Old Age Security, 4, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 44, 71, 74

Social Insurance Number, 4, 10, 22, 23, 24, 25

Social Union, 27, 29, 31, 33, 73

Specified Purpose Accounts, 47
- CPP Account, 11, 47, 56-62, 67
- EI Account, 47, 48-55, 67

Sustainable Development Strategy, 63, 74

Technology, 5, 9, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 32, 34, 35, 36, 41, 43, 44, 45, 74

Youth, 2, 4, 7, 8, 10, 12, 15, 20, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 54, 70, 73
- Youth Employment Strategy, 7, 30, 32, 34, 73

BUDGET DES DÉPENSES

Développement des ressources humaines Canada

Budget des dépenses
2000-2001

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

Dans le cadre des efforts qu'il déploie continuellement pour simplifier les exigences liées aux rapports, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a demandé que Développement des ressources humaines Canada et dix autres ministères examinent d'autres structures de rapport en remplacement de leur *Rapport sur les plans et les priorités* de cette année. Il a donc exempté le ministère de se conformer aux lignes directrices prescrites pour la préparation de ce rapport.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2001-III-11

ISBN 0-660-61150-3

Budget des dépenses
2000-2001

Un rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par :

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre de Développement des ressources humaines Canada

L'honorable Claudete Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail

CONTENU

Le présent rapport comprend les plans de Développement des ressources humaines Canada pour 2000-2001 ainsi que pour les années à venir et ce dans la mesure du possible. Il se divise en quatre grands chapitres :

Aperçu de DRHC – Ce chapitre offre une perspective stratégique sur tout le Ministère, sur notre mandat général, nos priorités, nos réalisations et nos budgets.

Services de base et comptes à fins déterminées – Ces deux chapitres donnent un aperçu plus détaillé des activités et des priorités du Ministère par la présentation des programmes et des gammes de services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes. Ils font aussi état des priorités du Ministère en matière de gestion et fournissent des détails sur les fonds et les programmes du Compte d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada.

Renseignements supplémentaires – Ce chapitre propose un plan d'action sur les subventions et les contributions de DRHC, contient des tableaux financiers détaillés et des renseignements sur la législation, les règlements et notre Stratégie de développement durable.

Page

Aperçu de DRHC

Message des ministres 2
Notre raison d'être 4
Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes 5
Priorités à l'échelle du Ministère 6
Nos gammes de services, nos principaux engagements en matière de résultats clés et nos mesures des réalisations 11
Profil des dépenses de 2000-2001 17

Services de base

Sécurité du revenu 18
Prestations de revenu d'assurance-emploi 24
Investissement dans les ressources humaines 29
Travail 44
À l'arrière-scène 50

Comptes à fins déterminées

Compte d'assurance-emploi 55
Compte du Régime de pensions du Canada 64

Renseignements supplémentaires

Renforcement des subventions et des contributions à DRHC – Plan d'action 73
Tableaux financiers 76
Principales initiatives législatives et réglementaires 81
Nos principaux partenaires 83
Stratégie de développement durable 84

Sites Internet et références 86

Index 87

L'édification du Canada repose sur les valeurs de ses citoyens. Nous croyons que tous les Canadiens et les Canadiennes devraient avoir des chances égales de vivre une vie productive et enrichissante tout en participant activement à l'essor de leur collectivité. Nous, les Canadiens, croyons en la nécessité d'aider les autres.

Le Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001 de Développement des ressources humaines Canada montre bien que ces valeurs sont à l'œuvre. Nos priorités contribueront à aider le gouvernement du Canada à respecter son engagement visant à rehausser la qualité de vie des citoyens. Elle tiennent compte de tous les aspects du cycle de vie des Canadiens.

Le Rapport indique de quelle façon nous nous assurerons que :

- les enfants prennent un bon départ dans la vie;
- les jeunes trouvent l'information et les occasions qui leur permettent de développer leurs talents;
- les personnes en âge de travailler continuent de se former et d'améliorer leurs compétences pour participer à une économie de plus en plus innovatrice;
- les personnes âgées disposent des revenus dont elles ont besoin pour vivre dans la dignité.

Le Rapport sur les plans et les priorités montre aussi que les partenariats constituent la voie de l'avenir pour la conduite des affaires à travers le Canada. Le gouvernement du Canada, le marché du travail, le secteur bénévole et les collectivités travailleront ensemble, tandis que nous précisons et bâtissons le genre de société que nous voulons créer dans le nouveau millénaire. En travaillant ensemble, nous pouvons prendre appui sur nos impressionnants succès sur le plan social et économique en vue de faire du Canada un pays où « il fait bon vivre ».

Jane Stewart

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre de Développement des ressources humaines Canada

Le Canada fait très bonne figure au chapitre de la création d'emplois. En 1999, 355 000 emplois ont été créés, ce qui a ramené le taux de chômage au niveau le plus bas en plus de 24 ans. Mais le Canada ne se contente pas de créer des emplois. En effet, les employeurs, les travailleurs, les syndicats et les gouvernements encouragent la souplesse et l'innovation au travail. Ces partenaires commencent à explorer les mesures favorables à la famille qui pourraient être adoptées dans les milieux de travail. Cela cadre avec l'engagement pris par le gouvernement dans le discours du Trône de 1999.

Je suis fière du mandat qui m'a été confié en ma qualité de ministre du Travail. Je suis responsable d'une série de lois, de règlements, de politiques, de programmes, de services et de partenariats qui permettent à plus d'un million de Canadiens et de Canadiennes de bénéficier de milieux de travail productifs, où l'on se soucie de la sécurité et de l'équité. Je suis également heureuse de dire que le Programme du travail de Développement des ressources humaines Canada applique de façon efficace le *Code canadien du travail* et d'autres lois importantes. Nous appuyons aussi des initiatives permettant aux employeurs, aux syndicats et aux travailleurs d'assumer davantage de responsabilités lorsqu'il s'agit de cerner et de régler les questions qui présentent pour nous un intérêt commun.

Comme le montre le Rapport sur les plans et les priorités, notre action ne se limite pas au domaine législatif, ni aux politiques et aux programmes nationaux. Nous jouons de plus en plus le rôle de chef de file sur la scène internationale pour ce qui est des questions concernant le milieu de travail.

Grâce à notre participation aux activités des organisations internationales s'occupant des normes du travail, nous arrivons à promouvoir nos valeurs dans des dossiers comme celui du travail des enfants. Face à la mondialisation, nous voulons atteindre nos objectifs tant sociaux qu'économiques, car il importe d'améliorer la qualité de vie des travailleurs et des travailleuses dans le monde entier.

Claudette Bradshaw

L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail

Notre raison d'être

Le gouvernement du Canada est déterminé à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie de tous les Canadiens. Il a confié à Développement des ressources humaines Canada le mandat de rejoindre les citoyens de tous âges – enfants, jeunes, adultes en âge de travailler et personnes âgées – au moyen d'initiatives propices à la réalisation de cet objectif.

DRHC aide les Canadiens de tous âges, de même que les personnes qui éprouvent des besoins particuliers, en mettant en œuvre des programmes et des services tels que les suivants :

Enfants

- Supplément au revenu familial de l'assurance-emploi
- Garde d'enfants pour les Premières nations et les Inuit
- Subvention canadienne pour l'épargne-études
- Prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) aux enfants à charge des cotisants invalides ou décédés
- Prestation nationale pour enfants
- Convention de l'Organisation internationale du travail sur le travail des enfants
- Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes

Jeunes

- Stratégie emploi jeunesse
- Allégement de la cotisation d'assurance-emploi pour les employeurs qui embauchent des jeunes
- Projets d'alphabétisation pour les jeunes non scolarisés
- Prêts canadiens aux étudiants
- Bourses d'études du Canada
- Projets de gestion de la dette des étudiants
- Objectif emplois d'été pour étudiants
- Numéros d'assurance sociale
- Sécurité et santé au travail pour les jeunes

Adultes en âge de travailler

- Prestations de revenu d'assurance-emploi
- Prestations d'emploi et mesures de soutien
- Promotion de lieux de travail stables, sans danger, justes et équitables, permettant de concilier travail et famille
- Prestations d'invalidité du RPC
- Aide à l'emploi pour les personnes handicapées
- Fonds d'intégration
- Prestations aux survivants du RPC
- Fonds de création d'emplois
- Projets pour les Autochtones vivant en milieu urbain
- Projets-pilotes pour travailleurs âgés
- Information sur le marché du travail

Personnes âgées

- Prestations de retraite du Régime de pensions du Canada
- Prestations de la Sécurité de la vieillesse
- Prestations de l'Allocation au conjoint
- Prestations du Supplément de revenu garanti

En vertu de la *Loi sur le Ministère du Développement des ressources humaines*, nous remplissons notre mandat envers le gouvernement et les Canadiens en administrant des **mesures législatives**, des **programmes** et des **services** dans le cadre de la *Loi sur l'assurance-emploi*, du *Régime de pensions du Canada*, de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, du *Code canadien du travail* et de nombreux autres textes législatifs.

Nous nous acquittons de plus en plus de notre mandat au moyen de **politiques** et de **partenariats**. Une telle approche implique fréquemment la collaboration d'autres ordres de gouvernement et de secteurs de la société sur de grands dossiers comme la satisfaction des besoins des enfants ou la prise de mesures pour s'assurer de milieux de travail plus productifs et favorables à la famille.

Nous avons également recours à l'**information** pour remplir notre mandat auprès des Canadiens. Grâce à nos données fiables sur les sources de revenu à la retraite, les innovations en ce qui concerne les carrières et le milieu de travail, les citoyens sont en mesure de faire des choix de vie plus éclairés.

Pour toutes ces raisons et d'autres encore, DRHC représente l'aspect social du gouvernement. Nous rejoignons des millions de Canadiens à toutes les étapes de leur vie, souvent lorsqu'ils vivent des transitions difficiles. Nous atteignons indirectement quantité d'autres personnes. Notre mission exprime notre but ultime tandis que notre vision nous guide dans nos choix d'activités et dans la façon de les exécuter.

Notre mission

« Permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité. »

Notre vision

- *Adopter une approche intégrée du développement de la personne.*
- *Donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de gérer les transitions survenant dans leur vie.*
- *Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de la plus haute qualité.*
- *Mettre l'accent sur les mesures préventives.*
- *Jouer un rôle de leader sur le plan des politiques et des programmes.*
- *Créer des partenariats.*
- *Mettre en valeur le potentiel des collectivités.*
- *Conserver nos valeurs fondamentales.*
- *Continuer à développer et à mettre à profit les points forts de nos gens.*

Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes

Plus de 20 000 employés de DRHC travaillent dans des collectivités du pays. La plupart e trouvent dans nos 320 Centres de ressources humaines du Canada, nos 21 télécentres offrant une ligne sans frais 1 800 et nos six Centres des technologies de l'information. D'autres sont répartis à l'Administration centrale et dans nos 10 bureaux régionaux.

Nous offrons de nombreux services électroniques par l'intermédiaire de nos 5 000 guichets électroniques libre-service et d'Internet. L'éventail de ces services ne cesse de croître.

Pour obtenir des résultats, nous travaillons avec des partenaires[1], au nombre desquels nous comptons les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organisations autochtones, le secteur bénévole, le secteur privé, les syndicats, les éducateurs et les collectivités de tous genres qui peuvent être appelés à concevoir et à offrir des initiatives en notre nom.

Priorités à l'échelle du Ministère

Développement des ressources humaines Canada détermine ses priorités en s'appuyant sur les facteurs suivants :

- directives parlementaires;
- discours du Trône[2], budget et autres engagements gouvernementaux;
- participation et rétroaction de nos clients, de nos partenaires et de notre personnel en ce qui concerne les défis et les possibilités;
- mise en œuvre de notre vision.

Compte tenu de l'importance et de la diversité de nos programmes, DRHC dispose d'un vaste éventail de priorités à l'intérieur de ses gammes de services. La partie suivante met en lumière nos politiques, nos défis opérationnels et les possibilités qui marquent nos quatre principales gammes de services.

❖ **Raffermir notre capacité de gérer des programmes** – Les programmes de DRHC, dont l'ampleur et la nature sont vastes et diversifiées, répondent aux nombreux et différents besoins des Canadiens dans tout le pays. Le mode de prestation de ces programmes est dynamique. Les changements constants, survenus au cours de la période durant laquelle on a décrété d'importantes compressions budgétaires, ont accentué la complexité de la gestion et de la prestation des programmes. Afin de raffermir les connaissances et les outils du personnel, nous avons lancé plusieurs initiatives reliées les unes aux autres.

De façon plus précise, nous sommes à mettre en œuvre le Système de gestion du Ministère, qui permettra d'intégrer en un seul bloc les systèmes ministériels des ressources financières, des ressources humaines et des approvisionnements. DRHC pourra donc répondre aux exigences du gouvernement et améliorer la qualité et la précision de ses données et de ses analyses sur lesquelles reposent ses décisions.

Nous mettons en pratique des plans d'action afin d'améliorer certains axes prioritaires pour les rendre conformes aux méthodes de gestion modernes.

Nous appliquons déjà d'importantes mesures pour corriger les failles administratives dans l'éventail complet de nos programmes de subventions et de contributions. Nous sommes déterminés à poursuivre jusqu'au bout nos

[1] Voir la page 83 pour une liste des partenaires.
[2] Discours du Trône de 1999 http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/doc/index_f.htm

efforts pour améliorer la gestion de ces programmes. En 2000-2001, nous entendons progresser sur la voie tracée dans notre plan d'action national qui comporte les engagements suivants :

1. veiller à ce que les versements répondent aux exigences en matière de finances et de programmes;
2. vérifier et corriger les dossiers qui posent problème;
3. outiller et soutenir le personnel;
4. prendre la responsabilité des résultats;
5. obtenir les meilleurs conseils possibles;
6. fournir au public et au personnel des rapports sur les progrès réalisés.

Nous miserons sur ce plan. Notre intention est de tirer profit de toutes les directives et des conseils que fournira le vérificateur général d'après la vérification qu'il entend faire lui-même de ces programmes. Nous améliorerons le plan en nous inspirant des connaissances que nous avons acquises durant sa mise en œuvre. De plus amples détails sur le plan d'action sont fournis à la page 73 des Renseignements supplémentaires.

❖ **Les sans-abri** – Le gouvernement du Canada s'engage à unir ses efforts à ceux de partenaires – tous les ordres de gouvernement, le secteur privé, les organisations communautaires et les collectivités – pour s'attaquer aux causes de la situation des sans-abri. Au cours des trois prochaines années, l'administration fédérale investira 753 millions de dollars dans les collectivités afin d'atténuer et de prévenir le problème des sans-abri au Canada.

Par l'entremise de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, 268 millions de dollars seront versés au Programme d'aide à la remise en état des logements et 43 millions de dollars s'ajouteront au budget du Programme d'amélioration des refuges. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada entend également réserver un montant de 10 millions de dollars afin que des terrains fédéraux excédentaires soient disponibles pour répondre à des besoins exceptionnels. DRHC prendra de multiples mesures pour compléter ces initiatives.

- Dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse du Canada, le Ministère allouera aux initiatives visant les sans-abri un montant pouvant atteindre 59 millions de dollars au cours des trois prochaines années. Ces fonds seront affectés aux projets qui accordent aux jeunes sans-abri la possibilité d'acquérir de l'expérience de travail et des connaissances en dynamique de la vie.
- Nous augmenterons d'un montant maximal de 59 millions de dollars la Stratégie visant les Autochtones vivant en milieu urbain au cours des trois prochaines années. Ces nouveaux fonds seront répartis entre les ministères participants afin d'accroître les services et les mécanismes de soutien pour les Autochtones sans abri.
- Le gouvernement du Canada versera jusqu'à 305 millions de dollars au cours des trois prochaines années dans l'Initiative de partenariats en action communautaire. Un mode de financement souple soutiendra un continuum de plans auxiliaires dans la collectivité et amènera tous les partenaires communautaires à offrir du financement et des contributions. À la faveur de consultations menées auprès des provinces et de leur participation aux objectifs,

aux principes et aux priorités, nous espérons instaurer d'ici avril 2000 l'Initiative de partenariats en action communautaire.

- Outre ces programmes, nous réserverons un montant total de 9 millions de dollars au cours des trois prochaines années pour favoriser la recherche, l'élaboration de plans communautaires et le partage de pratiques exemplaires.

❖ **Répondre aux besoins des enfants et des jeunes du Canada** – Les enfants et les jeunes sont des thèmes prioritaires du discours du Trône, et reçoivent une attention grandissante grâce aux activités de DRHC, comme en font foi la Prestation nationale pour enfants et la Stratégie emploi jeunesse. Nos initiatives nouvelles ou en développement, qui s'inscrivent dans cette voie, devraient comporter les objectifs suivants :

- appuyer la loi visant à accroître les prestations de maternité et les prestations parentales et soutenir la mise en œuvre de la décision du Parlement sur cette loi;
- de concert avec d'autres ministères fédéraux, les provinces et les territoires, plaider en faveur d'un Programme d'action national pour les enfants qui offre de meilleurs soutiens aux familles et aux enfants;
- miser sur le succès des initiatives d'emploi visant à fournir aux jeunes Canadiens de l'information sur les carrières, l'accès à des expériences de travail et des possibilités d'apprentissage;
- accroître la sensibilisation aux politiques et aux pratiques relatives à la famille et en faire la promotion;
- encourager les familles à épargner en vue de l'instruction de leurs enfants en leur fournissant des subventions canadiennes pour l'épargne-études d'une valeur pouvant atteindre 20 p. 100 des contributions annuelles versées dans les régimes enregistrés d'épargne-études (jusqu'à concurrence de 2 000 dollars par année) et en insistant sur l'importance de commencer à économiser tôt;
- donner une conférence sur la santé et la sécurité au travail en mettant l'accent sur les jeunes;
- fournir plus d'information aux jeunes gens sur la planification financière en vue de la retraite.

❖ **Répondre aux besoins des Canadiens handicapés** – Le gouvernement du Canada a diffusé en juillet 1999 son programme de partenariat et de mesures sur les questions concernant les personnes handicapées. L'objectif est de poursuivre les efforts entrepris pour promouvoir la participation complète des personnes handicapées à tous les aspects de la vie canadienne en leur permettant d'accéder à tous les soutiens nécessaires et en éliminant les obstacles qui se dressent devant eux. Nos initiatives nouvelles ou en développement, qui s'inscrivent dans cette voie, devraient comporter les objectifs suivants :

- faire preuve de leadership dans l'application de la Stratégie canadienne concernant les personnes handicapées, en mettant l'accent sur une reddition améliorée des comptes, la recherche, une stratégie liée au marché du travail, un plan d'action pour les Autochtones handicapés et de nouvelles façons d'obtenir l'engagement de la collectivité des personnes handicapées et des parlementaires, entre autres partenaires;

- améliorer et axer sur la clientèle les services du programme d'invalidité du Régime de pensions du Canada, notamment en multipliant les efforts pour que les personnes qui touchent un revenu d'invalidité puissent retourner au travail;
- améliorer l'équité, la santé et la sécurité au travail et apporter des aménagements en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*;
- solidifier les liens entre nos programmes destinés aux personnes handicapées et les partenaires externes tels que les commissions des accidents du travail;
- poursuivre sans relâche les efforts nécessaires pour mettre en œuvre la vision partagée par le gouvernement du Canada et les provinces qui est énoncée dans le document intitulé *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées* et mettre l'accent sur le travail conjoint pour soutenir les personnes handicapées.

❖ **Des compétences pour le XXI^e siècle** – Les Canadiens et le Canada tirent profit de compétences accrues, particulièrement dans notre économie moderne. DRHC a toujours joué un rôle de premier plan au sein du gouvernement sur les questions entourant le perfectionnement des compétences. Nos initiatives nouvelles ou en développement, qui s'inscrivent dans cette voie, devraient comporter les objectifs suivants :

- travailler de concert avec les provinces et d'autres partenaires à l'élaboration d'un plan d'action national sur les compétences et l'apprentissage;
- soutenir le travail des conseils sectoriels afin de mieux apparier les compétences et les besoins au sein de certaines industries ou de certains volets de notre économie;
- favoriser un meilleur accès à l'acquisition continue du savoir pour les Canadiens;
- travailler avec des partenaires pour créer un guichet unique d'information sur le marché du travail;
- veiller à ce que les compétences et l'expérience des travailleurs soient reconnues;
- aider les gens pour qui l'acquisition de compétences comporte des défis additionnels.

❖ **Mettre en œuvre une nouvelle politique de prestation des services** – Les Canadiens veulent des services plus rapides, davantage d'information et l'accès aux services électroniques, toutes choses qui découlent de leurs besoins et intérêts. Le gouvernement du Canada s'est engagé à devenir l'administration publique la plus branchée à ses citoyens dans le monde. DRHC s'efforce déjà sans relâche d'améliorer ses services et d'en fournir davantage sous format électronique, mais nous comptons faire plus que cela. Nos initiatives nouvelles ou en développement, qui s'inscrivent dans cette voie, devraient comporter les objectifs suivants :

- participer à l'initiative de Service Canada visant à éprouver des moyens d'offrir un guichet unique d'information sur les programmes et les services du gouvernement du Canada;
- appliquer une nouvelle politique de prestation des services qui offrira un jour aux Canadiens :

- une sélection de moyens (en direct, par téléphone, en personne) pour obtenir des services selon leurs préférences;
- une automatisation accrue des demandes de prestations et d'autres transactions de base dans le cadre des programmes;
- une attention accrue du personnel aux services complexes rendus aux gens et aux collectivités.

❖ **Créer un milieu de travail de choix** – Le discours du Trône a mis en relief l'importance, pour les fonctionnaires, d'atteindre les objectifs du Canada. Les principaux dirigeants du gouvernement et de DRHC se sont engagés à multiplier leurs efforts pour faire de la fonction publique un milieu de travail de choix, à la fois pour remplacer la proportion estimative de 19 p. 100 d'employés ministériels admissibles à la retraite d'ici 2005 et pour promouvoir des compétences nouvelles ou perfectionnées au sein du personnel. Nos initiatives nouvelles ou en développement, qui s'inscrivent dans cette voie, devraient comporter les objectifs suivants :

- adopter une stratégie de recrutement et de maintien en fonction ainsi qu'un plan d'action dans le cadre de l'initiative Appuyer les gens;
- encourager le personnel à acquérir des compétences nouvelles et plus complexes, particulièrement dans le cas de ceux qui offrent des services qu'on tend à automatiser;
- promouvoir le perfectionnement en leadership, la formation, des communications améliorées, des pratiques de travail novatrices et des approches plus efficaces en ressources humaines;
- viser une planification plus solide des activités et des ressources humaines;
- accorder une pleine attention aux questions recensées dans les sondages auprès des employés et dans leur rétroaction, comme la gestion de la charge de travail, la diversité et l'assurance d'un milieu de travail équitable et sécuritaire.

❖ **Technologie de l'information – Après le défi de l'an 2000** – Après avoir répondu à nos objectifs de l'an 2000, nous sommes maintenant aux prises avec l'objectif de l'an 2004 : un gouvernement branché à tous les citoyens qui auront de plus en plus recours à ses services à l'aide de méthodes utilisées pour le commerce électronique. D'ici la fin de 2004, toutes les principales interactions de DRHC avec ses clients pourront se réaliser en direct, dans la mesure du possible. Nous agirons aussi vite que les ressources et la sécurité le permettent. Nous sommes également confrontés aux répercussions qu'engendrent, dans les systèmes, les nouveaux programmes et services ministériels et gouvernementaux. Nos initiatives nouvelles ou en développement, qui s'inscrivent dans cette voie, devraient comporter les objectifs suivants :

- élaborer une vision stratégique en matière de technologie de l'information à partir de laquelle définir des priorités au chapitre des ressources et du soutien, en tenant compte des besoins en matière de services et des examens réguliers;
- mettre en œuvre des normes de systèmes à l'échelle du Ministère;
- cerner les ressources requises pour soutenir les systèmes existants et en créer de nouveaux qui soient liés à l'initiative Gouvernement en direct.

Nos gammes de services, nos principaux engagements en matière de résultats clés et nos mesures des réalisations

Diverses mesures de réalisations complètent les priorités de DRHC aux échelons ministériel, régional et local de même qu'au niveau des gammes de services et des directions générales. Afin d'améliorer les rapports de rendement sur les programmes et les services de DRHC, nous avons progressé dans notre quête de mesures additionnelles axées sur les résultats, que nous prévoyons mettre en œuvre durant 2000-2001, sous réserve d'un processus consultatif. Les nouvelles mesures seront peaufinées et reformulées dans le Rapport ministériel sur le rendement de 1999-2000. En outre, nous consulterons le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées et d'autres parties intéressées dans notre examen de l'élaboration et de la mise en œuvre de mesures supplémentaires sur les résultats. DRHC s'engage à fournir de l'information équilibrée sur le rendement en tenant compte du point de vue des citoyens, des clients et des contribuables.

Les **citoyens** s'attendent à ce que le gouvernement du Canada contribue de manière positive à leur vie et à celle de leur pays. Nous faisons la preuve des résultats atteints à grande échelle par le biais d'évaluations, d'études spéciales, d'examens et de leçons apprises ainsi que par les mesures d'impact énoncées dans nos **Principaux engagements en matière de résultats**.

Nos **clients** sont ceux à qui nous offrons directement des services. Ils souhaitent et méritent les services de qualité élevée dont nous faisons état dans nos **Principaux engagements en matière de résultats** et que nous maintenons par notre assurance de la qualité (voir page 51 de la section intitulée À l'arrière-scène).

Les **contribuables** s'attendent à ce que nous fassions un usage efficient et efficace des ressources humaines et financières et que nous atteignions les résultats les plus importants. Nous manifestons notre volonté à cet égard par le biais de mesures d'efficacité, telles qu'énoncées dans nos **Principaux engagements en matière de résultats**.

Nos clients :

- *les membres de groupes désignés qui ont besoin d'un soutien orienté afin de participer pleinement au milieu du travail et à la collectivité, comme les enfants, les jeunes en situation de risque, les travailleurs âgés, les Autochtones et les personnes handicapées;*
- *les parents qui épargnent en vue des études de leurs enfants;*
- *les personnes ayant besoin d'aide pour poursuivre leurs études ou retourner sur le marché du travail;*
- *les employeurs et les employés qui s'occupent de questions liées au travail;*
- *les personnes qui touchent des prestations d'assurance-emploi;*
- *les Canadiens à la recherche d'un emploi;*
- *les particuliers ayant besoin d'un numéro d'assurance-sociale;*
- *les membres du secteur bénévole;*
- *les aînées, les enfants, les survivants et les personnes handicapées admissibles à des pensions gouvernementales.*

Bref, un jour ou l'autre, DRHC sert chaque Canadien.

Aperçu de DRHC

À DRHC, nous avons regroupé nos programmes et services sous quatre principales gammes en vertu desquelles se déroule la prestation directe de programmes aux Canadiens, et sous deux autres se rapportant aux activités nécessaires au soutien des services de base.

Gamme des services de Développement des ressources humaines	2000-2001 Ressources	Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements et page de référence pour les principaux engagements en matière de résultats)
Services de base		
Sécurité du revenu (voir page 18)	44 090 M$ ETP : 3 587	La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants.....pages 13 et 14
Prestations de revenu d'assurance-emploi (voir page 24)	10 117 M$ ETP : 7 623	Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie.....pages 13 et 14 Confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi..... page 15
Investissement dans les ressources humaines (voir page 29)	5 328 M$ ETP : 3 379	Un marché du travail efficace et efficient ..... page 13
Travail (voir page 44)	160 M$ ETP : 673	Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif ..... page 15
À l'arrière-scène		
Services ministériels et Soutien en matière de prestation de services (voir page 50)	628 M$ ETP : 5 406	Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients ..... page 14 Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État ..... page 15 Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions ..... page 15
Total de la gamme des services de DRHC	**60 323 M$**	
Autres coûts[a]	132 M$	
Total consolidé	**60 455 M$**	
	ETP : 20 668	

a. Représente diverses dépenses se rapportant aux coûts et montants recouvrés des gouvernements provinciaux et autres ministères et organismes fédéraux pour l'indemnisation des accidentés du travail ainsi que pour les Comptes du RPC et de l'assurance-emploi.

Nos **Principaux engagements en matière de résultats** définissent les objectifs les plus élevés pour nos principaux programmes et d'autres fonctions ministérielles. DRHC s'engage à améliorer de façon continue ses rapports d'information de rendement équilibrée qui tiennent compte des attentes de divers publics : les citoyens, les clients et les contribuables. Nous prenons en considération de nouvelles mesures d'impact qui, sous réserve d'une consultation, seront peaufinées et mises en œuvre en 2000-2001. Nous examinons également d'autres indicateurs de rendement de concert avec nos partenaires et des intervenants.

A. Mesures d'impact

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	**Qui se manifeste par :** (Principaux engagements en matière de résultats)
La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	**L'importance relative des pensions de l'État dans le revenu annuel total d'un prestataire** • Revenu annuel total des prestataires (65 ans ou plus) provenant de versements de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Régime de pensions du Canada exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources. • Revenu annuel total des prestataires provenant du versement de prestations d'invalidité du RPC exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources. • Pourcentage de prestataires de la Sécurité de la vieillesse qui touchent également un Supplément de revenu garanti.
Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie	**La contribution à un marché du travail qui fonctionne sans heurt grâce à la prestation d'un soutien du revenu temporaire** • Pourcentage de chômeurs admissibles à des prestations d'assurance-emploi.
Un marché du travail efficace et efficient	**L'accès à l'emploi pour tous les Canadiens** • Nombre de clients (fonds du Trésor ou de l'assurance-emploi) qui obtiennent un emploi ou qui deviennent travailleurs autonomes grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines. • Prestations non versées (partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*) en raison du retour au travail des prestataires de l'assurance-emploi avant la fin de leur période de prestations grâce aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien. **L'accès à des possibilités d'apprentissage** • Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce aux programmes canadiens de Prêts aux étudiants et de Subventions pour l'épargne-études. • Nombre de jeunes et d'Autochtones parmi les clients qui retournent à l'école grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines.

B. Prestation de services et mesures de la qualité

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	Qui se manifeste par : (Principaux engagements en matière de résultats)	Objectif
La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	**Le service téléphonique aux clients**	
	• Accès I : pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation.	95 %
	• Accès II : pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes.	95 %
	L'efficacité du traitement des demandes	
	• Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (exclusion faite des prestations d'invalidité)[a].	-
	• Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse[a].	-
	• Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.	62 jours
	• Pourcentage de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti en utilisant les données de l'impôt et pourcentage de comptes du Supplément de revenu garanti retournés au taux de base.	66 % 2 %
Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie	**L'efficacité du traitement des demandes**	
	• Pourcentage de premières prestations émises aussitôt que légalement possible (dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées).	90 %
	L'efficacité du traitement des appels	
	• Pourcentage des appels fixés à l'horaire du Conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt.	90 %
	L'efficacité du service téléphonique à la clientèle	
	• Pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes.	95 %
Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients	**Le niveau de satisfaction des clients à l'endroit des services de DRHC[a]**	-
	Le pourcentage de phases de projets en technologie de l'information menées à terme conformément au budget et au calendrier établis	85 %

a. Objectif à l'étude.

C. Mesures d'efficacité

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	Qui se manifeste par : (Principaux engagements en matière de résultats)	Objectif
Confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi	**L'efficacité des activités d'enquête et de contrôle** • Valeur, en dollars, des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes provenant des activités de dissuasion et de prévention.	550 M$
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	**Un milieu sécuritaire, sain et équitable et des relations patronales-syndicales stables** • Pourcentage de différends liés à la négociation collective réglés en vertu de la partie I du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail. • Pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la partie II du *Code canadien du travail* (à l'exception des situations de danger) réglées de plein gré par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire. • Pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la partie III du *Code canadien du travail* réglées par des inspecteurs.	90 % 90 % 75 %
Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État	**L'efficacité de la fonction de recouvrement** Recouvrement des trop-payés • Montants recouvrés : Assurance-emploi et programmes d'emploi. Recouvrement de prêts • Montants recouvrés : Programme canadien de prêts aux étudiants.	187,2 M$ 157 M$
Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions	**L'efficacité des pratiques d'administration et de gestion financière** • Mise en œuvre du plan d'action de DRHC dans les délais prescrits.	100 %

Améliorer nos rapports sur les mesures d'impact

DRHC reconnaît la nécessité d'améliorer continuellement ses obligations de rendre compte. Nous sommes un chef de file reconnu dans l'évaluation des programmes au Canada et nous utilisons cette information pour mieux évaluer les éléments positifs des programmes, des politiques, des services et des approches en matière de développement des ressources humaines. Nous partageons cette information avec d'autres gouvernements et partenaires intéressés. Les résultats de nos évaluations peuvent être consultés sur Internet[3].

[3] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/edd

Nous consacrons également beaucoup d'efforts à définir, de concert avec les partenaires et les intervenants, des mesures d'impact mieux détaillées. Ces exercices peuvent nous amener à modifier nos principaux engagements en matière de résultats ou à choisir d'autres formes de rapports. Voici quelques exemples actuellement à l'étude :

Sécurité du revenu

- La contribution des pensions de l'État dans les situations de transition, par exemple des modifications entre le revenu versé à la préretraite et le revenu versé à la retraite.

Prestations de revenu d'assurance-emploi

- L'accès des chômeurs canadiens à l'information et leur connaissance du Programme d'assurance-emploi et des prestations auxquelles ils ont droit.
- La mesure dans laquelle les prestations d'assurance-emploi soutiennent financièrement les gens.

Investissement dans les ressources humaines

- Les mesures visant à favoriser l'intégration sociale des groupes vulnérables tels que les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées, qui sont aux prises avec des défis additionnels, et à les amener à participer pleinement au marché du travail et à la collectivité.
- La capacité des secteurs privé et bénévole de promouvoir le développement de la personne.
- Le pourcentage de Canadiens âgés de 0 à 17 ans bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-études.
- Le pourcentage de la population détenant un diplôme d'études postsecondaires, et qui continue à rembourser un prêt étudiant.
- Le pourcentage de jeunes de 18 à 24 ans qui entreprennent des études postsecondaires.
- Le nombre de semaines additionnelles d'emploi pendant les première, deuxième et troisième années suivant des interventions effectuées dans le cadre des programmes de DRHC par comparaison avec des situations où des clients similaires n'ont pas été visés par une intervention.
- La diminution additionnelle du montant de prestations versées sous le régime de l'assurance-emploi (partie I) pendant les première, deuxième et troisième années suivant des interventions faites dans le cadre des programmes de DRHC par comparaison avec des situations où des clients similaires n'ont pas été visés par une intervention.

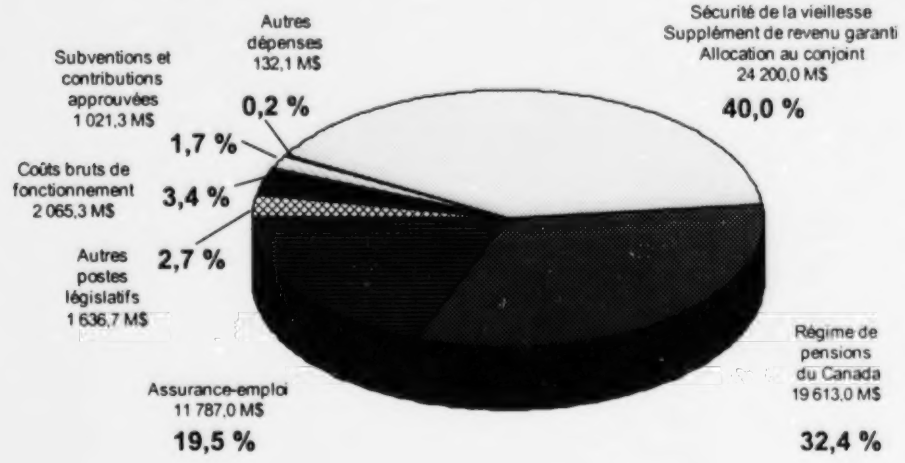
Travail

- Le taux d'accidents invalidants en milieu de travail.

Profil des dépenses de 2000-2001

Il faut disposer des ressources requises pour réaliser les priorités ministérielles ainsi que les priorités et les activités reliées aux gammes de services. DRHC consacre 95 p. 100 de ses fonds à ses programmes législatifs.

TOTAL CONSOLIDÉ : 60 455,4 M$



Dépenses brutes de DRHC		
Coûts nets de fonctionnement		714,0
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	208,9	
Compte d'assurance-emploi	1 096,1	
Indemnisation des accidentés du travail	46,3	1 351,3
Coûts bruts de fonctionnement		**2 065,3**
Subventions et contributions approuvées		**1 021,3**
Total des dépenses brutes		3 086,6

Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés des Comptes d'assurance-emploi et du RPC	**132,1**

Paiements de transfert législatifs		
Subventions et contributions :		
Sécurité de la vieillesse, Supplément de revenu garanti et Allocation au conjoint		**24 200,0**
Autres paiements législatifs :		
Prêts canadiens aux étudiants	890,8	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	744,0	
Prestations d'adaptation pour les travailleurs	1,9	**1 636,7**
Total		25 836,7
Prestations du Régime de pensions du Canada		**19 613,0**
Prestations d'assurance-emploi		**11 787,0**
Total des paiements de transfert législatifs		57 236,7

Sécurité du revenu

Notre principal engagement

Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des programmes durables de la sécurité du revenu destinés aux aînés, aux personnes handicapées et à leurs enfants, aux survivants et aux migrants.

Le Parlement a confié à DRHC le mandat de promouvoir et de raffermir la sécurité du revenu de certains groupes cibles, soit les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants, de même que les migrants qui quittent le pays ou y arrivent[4]. Les principaux véhicules qui nous permettent d'atteindre ces buts sont le Régime de pensions du Canada (RPC) et la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que l'information que nous diffusons aux Canadiens sur les pensions de l'État[5].

En 2000-2001, nous offrirons des prestations des programmes de la sécurité du revenu (PSR) à près de 5 millions de Canadiens et à plus de 135 000 clients vivant à l'étranger. Cela signifie plus de 7 millions de paiements mensuels et plus de 44 milliards de dollars en prestations annuelles versées à nos clients. Nous enverrons également par la poste à plus de 10 millions de Canadiens des renseignements personnalisés sur le système des pensions de l'État en plus de renseignements généraux sur le système de revenu de retraite. Enfin, nous offrirons à plus de 12 millions de cotisants au RPC des relevés expliquant l'état de leurs cotisations au Régime de pensions du Canada.

En 2000-2001, environ 3 600 employés de DRHC participeront à l'exécution du programme de la sécurité du revenu dans toutes les régions du pays.

---

[4] La formulation détaillée des objectifs et leur description se trouvent au chapitre 11 de la partie II du Budget principal des dépenses 2000-2001 à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20002001/F_me00.pdf

[5] Les prestations du RPC comprennent les pensions de retraite, les prestations d'invalidité, les prestations pour enfants, les prestations au conjoint survivant et les prestations de décès. Les prestations de la SV regroupent la pension de base de la SV, le Supplément de revenu garanti (SRG) et l'Allocation au conjoint.

DÉPENSES BRUTES

Financement (en millions de dollars)	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Dépenses de fonctionnement brutes	273,0	277,4	273,9	273,2
Paiements de transfert – SV	23 330,0	24 200,0	24 963,0	25 769,0
Total des dépenses brutes	23 603,0	24 477,4	25 236,9	26 042,2
Prestations versées en vertu du RPC	18 835,0	19 613,0	20 455,0	21 372,0
Total consolidé des PSR	42 438,0	44 090,4	45 691,9	47 414,2
Équivalents temps plein (ETP)	3 609	3 587	3 479	3 455

Contexte opérationnel et défis

Deux facteurs principaux influent sur la planification opérationnelle de nos programmes de la sécurité du revenu. Le premier facteur est une société vieillissante. La proportion des personnes âgées doublera au cours des prochains 30 ans. Si les examens du RPC et de la SV ont permis de confirmer que ces programmes sont les piliers essentiels du système de revenu de retraite du Canada, les paiements devraient être perçus comme un revenu de retraite de base qui doit être complété au moyen d'autres sources de revenu. Les Canadiens, surtout ceux qui commencent leur vie active, doivent présentement songer à un revenu de retraite, tel qu'un régime de pension d'employeur et un régime enregistré d'épargne-retraite.

Le deuxième facteur est l'effet de la technologie sur l'exécution des programmes et la prestation des services. Les engagements du gouvernement aussi bien que les attentes de la population indiquent nettement un changement à venir dans nos modes d'interaction avec les Canadiens. La croissance d'Internet et d'autres services automatisés proposent certaines orientations.

Notre contexte opérationnel est influencé par notre engagement permanent à atteindre et à dépasser les objectifs de base que nous nous sommes fixés quant aux résultats, tels qu'ils figurent en page 12. Ils s'insèrent dans le contexte de nos priorités stratégiques pour la période de planification. Celles-ci consistent à offrir aux Canadiens :

- Excellence dans la prestation des services, aujourd'hui et dans l'avenir
- Excellence dans la gestion des programmes, en prevoyant les besoins futurs

❖ Excellence dans la prestation des services, aujourd'hui et dans l'avenir

Comme le montre la performance relative à nos engagements envers les résultats clés, nous avons déjà pris des mesures substantielles pour fournir à nos clients le service rapide, les communications claires, les paiements exacts et les renseignements exhaustifs qu'ils désirent obtenir sur les programmes de la SV et du RPC. Nous continuerons de faire davantage pour améliorer l'efficacité et l'efficience de notre prestation de services.

➢ Introduire un mode de prestation de services axé sur le client

« Le gouvernement poursuivra donc ses efforts auprès des autres gouvernements, du secteur privé, des organismes bénévoles et de tous les citoyens pour bâtir des communautés au sein desquelles seront pleinement inclus les Canadiens ayant des handicaps, ... »
[Discours du Trône de 1999]

Conformément à l'engagement ci-contre, formulé dans le discours du Trône, nous introduisons progressivement un mode de prestation de services qui est davantage axé sur le client. Cela s'adresse aux personnes handicapées dans le cadre du programme de prestations d'invalidité du RPC. Les demandeurs et les prestataires se verront ainsi offrir un service opportun et adapté à leurs besoins individuels.

Le personnel adoptera une approche plus individualisée dans ses communications avec les clients tout au long du processus de présentation de la demande, afin de mieux expliquer nos décisions en matière d'admissibilité. Nous communiquerons également plus régulièrement avec les clients qui touchent des prestations d'invalidité, et offrirons plus de soutien et d'encouragement à ceux qui tentent de retourner au travail grâce à des mesures d'incitation plus souples. Nous surveillerons nos résultats en évaluant les projets-pilotes, en mesurant la satisfaction des clients et en surveillant les bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC qui retournent au travail.

➢ Améliorer les systèmes grâce auxquels les clients nous font part de leurs commentaires

Dans le cadre de notre engagement à fournir des services de la plus haute qualité aux Canadiens, nous ferons en sorte qu'il soit plus facile pour les clients de nous faire part de leurs commentaires sur leurs interactions avec les représentants de nos programmes de la sécurité du revenu. Nous prévoyons utiliser ces commentaires, de même que nos analyses des tendances observées dans les lettres que nous recevons des clients, pour améliorer les produits d'information, les politiques, la législation et les pratiques administratives.

➢ Créer et améliorer des partenariats qui se traduisent par de meilleurs services

Les partenariats nous permettent d'améliorer la qualité des services que nous offrons aux Canadiens. Par exemple, les accords de sécurité sociale que le Canada a conclus avec 42 pays permettent aux Canadiens vivant à l'étranger, et à ceux qui, venus d'un autre pays, se sont établis ici, de recevoir toutes les pensions auxquelles ils ont droit.

Pour un meilleur rendement au titre de la SV et du RPC, nous établirons des liens avec nos partenaires pour échanger de l'information et :

- améliorer le service offert à nos clients mutuels en créant ou en modifiant les accords d'automatisation portant sur l'échange d'information nécessaire pour confirmer l'admissibilité de ces clients aux prestations et aux services provinciaux;
- améliorer l'intégrité du programme en échangeant des renseignements administratifs de base et d'autres renseignements en vue de confirmer l'admissibilité et le droit à des prestations dans le cadre de nos programmes respectifs;
- offrir des services plus intégrés à nos clients mutuels en ciblant et en éliminant les zones de chevauchement, en tentant d'intégrer le paiement des suppléments provinciaux et territoriaux du revenu aux prestations de la SV et du SRG, et en fournissant à ces mêmes clients des produits d'information qui expliquent clairement nos programmes respectifs.

➢ Maintenir les progrès dans les secteurs clés

Nous continuerons à consolider nos succès récents dans certains secteurs clés du service à la clientèle. Ceux-ci comprennent l'utilisation des données de l'impôt sur le revenu pour renouveler automatiquement les prestations du SRG des clients et améliorer l'accès de ces derniers aux services téléphoniques des PSR.

❖ Excellence dans la gestion des programmes, en prévoyant les besoins futurs

L'amélioration de nos processus et de nos outils de gestion des programmes aidera à faire en sorte que les Canadiens obtiennent les prestations auxquelles ils ont droit, que nos décisions soient plus uniformes et que nous gérions nos ressources avec prudence et efficacité. De plus, pour que les Canadiens connaissent et comprennent davantage le système de pension de l'État, nous aidons les futurs retraités à planifier leur retraite, même si cela peut leur sembler encore bien lointain.

➢ Information sur le système de revenu de retraite

Au cours des prochains trois à cinq ans, nous aiderons les Canadiens à mieux comprendre ce que sont les pensions de l'État dans le contexte du système global de revenu de retraite, et nous leur indiquerons ce qu'ils peuvent faire pour atteindre leurs objectifs à ce chapitre. Nous commencerons par des envois postaux annuels de relevés du RPC à plus de 12 millions de cotisants. Ces envois comprendront des renseignements conçus pour aider les Canadiens à comprendre la place qu'occupent leurs prestations potentielles du RPC dans le système plus global de revenu de retraite.

Pour atteindre le meilleur résultat possible, nous travaillerons avec nos partenaires du système canadien de revenu de retraite, y compris les gouvernements provinciaux et les organismes non gouvernementaux. Nous mesurerons également la réponse à ces produits au moyen de sondages, de mises à l'essai auprès de groupes cibles et de questionnaires. Nous utiliserons ces renseignements pour adapter nos prochains produits d'information.

Cela viendra compléter les activités courantes de notre programme de relations avec le public, qui prévoit la présence d'agents des relations avec le public à de nombreux événements, tels que des foires et des séminaires à l'intention des personnes âgées dans le but de les renseigner sur nos programmes. Afin d'évaluer dans quelle mesure nous réussissons à rejoindre tous les gens que nous souhaitons atteindre, y compris les habitants des zones rurales et les jeunes, nous commencerons à recueillir, en 2000-2001, plus de données sur le nombre et le profil des personnes qui prennent part à ces événements.

De façon plus générale, nous effectuerons des sondages, réunirons des groupes de discussion, mènerons des entrevues et exercerons un contrôle pour mesurer les changements dans la connaissance et la compréhension qu'ont les Canadiens du système de pension de l'État dans le contexte plus global du système de revenu de retraite. Nous suivrons également l'évolution de la couverture médiatique du système de pension de l'État.

➢ Renouvellement de la technologie de l'information (TI) des PSR

« Dans l'économie mondiale du savoir, l'avantage va aux pays qui [...] adoptent rapidement les technologies les plus récentes, ... »
[Discours du Trône de 1999]

Le plan de renouvellement de la TI des PSR vise l'excellence dans la gestion des données de nos programmes. Cela inclut la manière dont nous les entreposons et y accédons, la façon dont nous les utilisons pour prendre de meilleures décisions et celle dont nous nous positionnons pour offrir des services au moyen d'Internet. D'ici 2005, le renouvellement de la TI entraînera un ensemble d'améliorations fondamentales.

- Nous mettrons en vigueur des applications interactives en ligne, conçues pour traiter nos clients comme des clients de nos programmes de la sécurité du revenu considérés globalement, plutôt que comme des clients de programmes séparés (p. ex. : RPC, SV). Grâce à ces nouvelles applications, nos employés des points de service seront en mesure de servir avec les mêmes outils n'importe quel client de n'importe quel programme au premier point de contact.
- Nous concevrons nos produits de sorte que les clients aient accès aux renseignements personnels les concernant, au moyen de connexions Internet protégées, en se présentant aux comptoirs d'InfoCentre ou par téléphone.
- Nous automatiserons plusieurs de nos processus en instaurant l'évaluation « à base de règles » des demandes. Cette automatisation nous permettra de garantir l'uniformité du règlement des demandes de prestations. Cela nous permettra également de gérer un plus grand nombre de transactions et de les traiter plus rapidement et avec plus d'exactitude. Nous réagirons aussi plus rapidement aux modifications législatives.
- Nous passerons à un formatage uniforme des données dans tous nos programmes. Cette uniformité améliorera le rendement et produira des statistiques de gestion pour aider les gestionnaires à améliorer leur performance.

Pour 2000-2001, notre initiative de renouvellement de la TI se concentrera sur le travail de base qui consiste à obtenir l'information nécessaire pour commencer à élaborer ces nouveaux systèmes. Parmi les étapes initiales figurent un projet-pilote sur la technologie à base de règles, une évaluation de nos renseignements sur les clients et des améliorations pour que notre infrastructure technologique actuelle nous serve jusqu'à ce que nos nouveaux systèmes et nos nouvelles applications soient prêts.

➢ Programme d'assurance de la qualité

Nous avons déjà lancé un programme d'assurance de la qualité pour améliorer les décisions relatives aux prestations d'invalidité et leur uniformité partout au Canada. Le travail se poursuivra en 2000-2001 afin de pousser plus avant l'évaluation et l'amélioration de la prise de décisions en ce qui concerne quatre étapes du processus de demande de prestations d'invalidité. Nous prévoyons utiliser notre analyse des tendances pour donner une orientation aux recommandations visant les modifications des processus. Nous adopterons aussi des mesures de la qualité telles que le pourcentage de décisions renversées.

Avec le temps, nous avons l'intention d'étendre l'assurance de la qualité à d'autres prestations au moyen des programmes de la SV et du RPC.

Prestations de revenu d'assurance-emploi

Nos principaux engagements

- ***Fournir un soutien du revenu temporaire aux chômeurs admissibles ainsi qu'aux personnes qui doivent s'absenter du travail pour des raisons de maternité, de responsabilités parentales ou de maladie.***
- ***Maintenir la confiance à l'égard de l'intégrité financière du programme d'assurance-emploi.***

Grâce aux Prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), DRHC offre un soutien du revenu temporaire aux chômeurs admissibles en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. La clientèle de ce programme est constituée des travailleurs et des employeurs qui financent le programme.

En 2000-2001, nous prévoyons traiter environ 2,5 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi, émettre 20 millions de paiements d'assurance-emploi, répondre à près de 36 millions de demandes de renseignements et traiter 1,5 million de demandes de numéros d'assurance sociale. Nous comptons en outre effectuer 10 millions de transactions avec nos clients par le truchement du système TÉLÉDEC (déclaration par téléphone). Nous prévoyons faire un million d'enquêtes de détection des abus et des fraudes relatives à l'assurance-emploi. Nous administrerons en outre 114 000 contrats de rentes sur l'État pour les Canadiens et traiterons 37 000 demandes de réduction des cotisations en rapport avec des régimes d'assurance-salaire offerts par l'employeur en cas de maladie.

Environ 8 000 employés de DRHC contribueront partout au pays à l'émission des Prestations de revenu d'assurance-emploi en 2000-2001.

DÉPENSES BRUTES

Financement (en millions de dollars)	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Dépenses de fonctionnement brutes	528,2	507,9	502,3	494,2
Prestations de revenu d'assurance-emploi (partie I)	9 646,0	9 609,0	10 640,0	N/D
Total consolidé de PRAE	10 174,2	10 116,9	11 142,3	N/D
Équivalents temps plein (ETP)	8 000	7 623	7 590	7 522

N/D : non disponible

Contexte de travail et défis

Le Canada a connu une forte croissance de l'emploi au cours des dernières années. Malgré tout, répondre aux besoins des chômeurs canadiens demeure une priorité pour le gouvernement. De récentes recherches qui s'appuient sur un sondage effectué par Statistique Canada pour le compte de DRHC ont démontré que l'assurance-emploi répondait à son principal objectif qui est de fournir des prestations temporaires aux Canadiens entre deux emplois. Quatre-vingts pour cent des Canadiens en chômage qui ont perdu ou quitté un emploi pour des motifs valables, en 1999, ont été admissibles à des prestations d'assurance-emploi. L'autre 20 p. 100 ne répondait pas aux critères d'admissibilité.

En plus des principaux indicateurs de résultats se rapportant aux services reliés aux Prestations de revenu d'assurance-emploi (page 12), nos priorités stratégiques sont les suivantes :

- ❖ Élargissement des prestations parentales d'assurance-emploi
- ❖ Élaboration et mise en œuvre d'importantes initiatives technologiques
- ❖ Assurance que les Canadiens continuent de recevoir des services de la meilleure qualité
- ❖ Amélioration continue de la gestion du numéro d'assurance sociale

❖ Élargissement des prestations parentales d'assurance-emploi

Pour aider les parents à passer plus de temps à s'occuper de leurs jeunes enfants, le gouvernement s'est engagé, dans le discours du Trône de 1999, à prolonger les prestations parentales d'assurance-emploi à compter du 1er janvier 2001. Nous allons nous employer à élaborer les mesures législatives nécessaires et à en assurer la mise en œuvre le moment venu.

« Aider les enfants à partir du bon pied dans la vie, c'est faire le meilleur investissement possible pour l'avenir du Canada. [...] Le gouvernement aidera les parents à avoir plus de temps pour prendre soin des jeunes enfants et fera en sorte qu'ils aient les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de ceux-ci. »

[Discours du Trône de 1999, Sommaire]

❖ Élaboration et mise en œuvre d'importantes initiatives technologiques

La gestion et l'exécution du Programme d'assurance-emploi exigent des outils informatiques efficaces. Comme DRHC est l'un des ministères dont les services sont les plus visibles selon les Canadiens, les transactions relatives aux Prestations de revenu d'assurance-emploi sont considérées comme prioritaires, conformément à la nouvelle politique de prestation des services de DRHC (décrite dans la section intitulée À l'arrière-scène) et à l'engagement du gouvernement en faveur des services électroniques. L'élaboration et la mise en œuvre d'initiatives clés en matière de technologie seront donc au cœur des priorités de notre stratégie opérationnelle pour 2000-2001.

Nous poursuivrons un certain nombre de projets-pilotes pour évaluer les services à la clientèle, assurer des mesures de sécurité vigoureuses et nous pencher sur d'autres éléments. Ces projets-pilotes porteront particulièrement sur les questions suivantes :

- l'initiative qui permettra aux clients de présenter leur demande de prestations d'assurance-emploi sur Internet;
- l'initiative qui permettra aux employeurs d'utiliser Internet pour communiquer les données du relevé d'emploi nécessaires au traitement des demandes d'assurance-emploi.

Nous allons également commencer à utiliser des outils électroniques en direct pour fournir de l'information sur l'assurance-emploi en réponse aux besoins des Canadiens. Il faudra consulter les gens pour connaître leurs commentaires. Nous allons aussi mettre à l'essai divers mécanismes nous permettant de répondre aux demandes de renseignements des clients sur Internet.

❖ Assurance que les Canadiens continuent de recevoir des services de la meilleure qualité

Nos efforts redoublés pour améliorer les services offerts aux clients de l'assurance-emploi au cours de la prochaine année seront guidés par une politique nationale en matière de qualité. Nous établirons cette politique avec la pleine contribution de tous les bureaux régionaux de DRHC. Nous offrirons des fonds additionnels aux régions pour appuyer leurs initiatives sur l'amélioration de la prestation des services.

Nous mettrons davantage l'accent sur les initiatives de prévention. En 2000-2001, nous voulons que les Centres des ressources humaines du Canada tiennent régulièrement des séances d'information de groupe. Durant ces séances le Ministère aide ses clients dans leur recherche d'emploi en leur fournissant des renseignements sur ses programmes et ses services. En sensibilisant ainsi nos clients, nous devrions pouvoir mieux prévenir les abus et dissuader les fraudeurs.

Le niveau d'activité pour les séances d'information de groupe est évalué au moyen de trois nouveaux indicateurs de rendement : le nombre de séances tenues; le nombre de personnes orientées vers ces séances; et le nombre de personnes qui y ont effectivement assisté.

Nous mettrons en œuvre un nouveau Système de prestation et de gestion des appels qui devrait améliorer la gestion des appels. Éventuellement, nous nous attendons à ce que le rendement s'améliore, que les résultats présentés soient plus fiables et les clients mieux servis.

En général, nous essaierons d'établir un modèle plus global d'évaluation du rendement (un « tableau de bord de gestion ») prévoyant un éventail de mesures pour évaluer la qualité d'ensemble des services d'assurance.

❖ Amélioration continue de la gestion du numéro d'assurance sociale

La gestion du système de numéros d'assurance sociale (NAS) sera une de nos grandes priorités pour l'année à venir. Nous continuerons à travailler aux problèmes soulevés par le vérificateur général, le Comité permanent des Comptes publics de la Chambre des communes et le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées. Ce travail s'effectuera dans la plupart des cas en fonction des recommandations formulées par les groupes de travail ministériels pour améliorer l'intégrité des données, la preuve d'identité, les pénalités et les enquêtes à l'égard du NAS et de la carte d'assurance sociale. Il se fera dans la foulée des diverses mesures que nous avons déjà adoptées pour améliorer le contrôle et la gestion, prévenir les abus et les fraudes et sensibiliser les Canadiens à l'importance du NAS. Ainsi :

- Quelque 5,4 millions de comptes de NAS ont été mis à jour pour certifier l'identité du détenteur, signaler le dossier inactif ou indiquer que le détenteur est décédé.
- L'écart entre le nombre de détenteurs de NAS toujours vivants et la taille de la population canadienne a déjà été réduit de 3,8 millions à 800 000.
- On a réduit de 311 000 à 11 000 le nombre de détenteurs d'un NAS actif âgés de 100 ans et plus en vérifiant les données de la Sécurité de la vieillesse et en signalant les dossiers inactifs.
- La mise sur pied d'une équipe chargée d'enquêter sur les abus touchant le NAS a fait augmenter considérablement le nombre d'enquêtes sur les abus et les fraudes.
- Des consultations ont été tenues auprès de tous les organismes provinciaux et territoriaux responsables des statistiques de l'état civil pour obtenir des données sur les naissances, les décès et les changements de nom, et une entente officielle a été conclue avec le Nouveau-Brunswick. Les pourparlers avec les autres provinces se poursuivent.

Nous présenterons d'autres initiatives pour améliorer la gestion du NAS. Par exemple, nous collaborons avec Statistique Canada afin d'explorer divers moyens d'évaluer l'ampleur de l'utilisation du NAS par les secteurs public et privé. Nous allons également mettre en œuvre une stratégie de communication, en partenariat avec d'autres ministères fédéraux, afin de mieux informer les Canadiens sur la façon de bien utiliser le NAS. Nous veillerons également à ce que son utilisation frauduleuse soit réduite le plus possible, en collaboration avec les autres ordres de gouvernement et les organismes chargés de l'application de la loi.

Investissement dans les ressources humaines

Notre principal engagement

Donner aux Canadiens et aux Canadiennes un marché du travail efficace et efficient [6].

« Nous bâtirons une meilleure qualité de vie pour l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes – nos enfants, nous-mêmes et nos concitoyens. […] Tous les Canadiens – chaque citoyen, chaque gouvernement, chaque entreprise et chaque organisme communautaire – ont un rôle à jouer pour assurer l'avenir du Canada. Nous bâtirons le XXIe siècle ensemble. […] Ensemble, nous serons en quête de l'excellence. » [Discours du Trône de 1999]. Tout ce qu'accomplit la gamme de service de l'Investissement dans les ressources humaines (IRH) vise directement la réalisation de cette vision.

Par l'entremise de l'IRH, DRHC a la responsabilité de soutenir le développement des ressources humaines du Canada et la capacité des citoyens à participer plus étroitement au milieu de travail et à la collectivité. Cela améliore la qualité de vie des Canadiens, favorise la productivité et réduit la dépendance des personnes et des collectivités à l'égard du soutien du revenu apporté par le gouvernement.

L'IRH compte parmi ses activités une gamme de services consultatifs, de services d'information, de coordination et des programmes de subventions, de contributions et de prêts ainsi que des programmes législatifs. En outre, elle donne accès à l'acquisition continue du savoir et à l'acquisition des compétences, à l'emploi et aux occasions de création d'emplois. Ces programmes et ces services peuvent être administrés par DRHC ou grâce à des partenariats avec les provinces et les territoires, avec les secteurs privé et bénévole et avec des organismes autochtones, sectoriels et communautaires[7].

Les programmes de l'IRH visent les priorités sociales et économiques. Ils touchent les Canadiens de tous les âges et ce à toutes les étapes de la vie. Ces programmes s'adressent également aux groupes ayant des besoins distincts tels les Autochtones et les personnes handicapées.

---

[6] L'IRH élargira son principal engagement pour inclure les cinq priorités stratégiques que l'on trouve à la page 31.

[7] Voir la page 83 pour une liste plus détaillée des partenaires.

Services de base

L'IRH projette d'apporter à tous les ans une aide directe à plus de 3,2 millions de Canadiens. Nous prévoyons que les renseignements sur nos programmes et nos services seront consultés plus de 31 millions de fois par l'entremise de nos sites Web, des guichets interactifs situés dans les Centres de ressources humaines et dans d'autres lieux communautaires et de nos nombreuses publications.

Près de 3 500 employés de DRHC aident à l'exécution des programmes et à la prestation des services d'IRH et diffusent l'information pertinente à la population du Canada.

DÉPENSES BRUTES

Financement (en millions de dollars)	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Dépenses de fonctionnement brutes	487,3	496,0	479,2	464,2
Subventions et contributions non législatives	981,4	1 017,4	960,1	946,1
Paiements de transfert législatifs	1 235,4	1 636,7	1 890,0	2 063,1
Total des dépenses brutes	2 704,1	3 150,1	3 329,3	3 473,4
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien*	2 054,0	2 178,0	2 169,0	2 158,0
Total consolidé de l'IRH	4 758,1	5 328,1	5 498,3	5 631,4
Équivalents temps plein (ETP)	3 521	3 379	3 229	3 146

* Pour connaître la ventilation des dépenses relevant de la partie II de l'assurance-emploi et prévues par province au cours de l'exercice 2000-2001, voir la figure 5 à la page 80.

Contexte opérationnel et défis

« Dans l'économie mondiale du savoir, l'avantage va aux pays qui sont innovateurs, qui ont des niveaux de productivité élevés, qui adoptent rapidement les technologies les plus récentes, qui investissent dans le perfectionnement des compétences de leurs citoyens et qui recherchent des nouveaux marchés dans le monde entier. »
[Discours du Trône de 1999]

Cette perception ainsi que l'importance constante accordée aux investissements stratégiques pour faire face aux questions et aux initiatives socioéconomiques annoncées lors des derniers budgets concourent à façonner les priorités de l'IRH. Ces tendances incluent également :

- la collaboration fédérale-provinciale-territoriale visant à améliorer l'union sociale au Canada, conformément à l'Entente-cadre sur l'union sociale de 1999 et aux travaux effectués par le Conseil sur la refonte des politiques sociales, les ministres des services sociaux, le Forum des ministres du marché du travail et le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada;
- les engagements pris envers les priorités des Autochtones, énoncés dans *Rassembler nos forces*;
- les engagements pris envers les enfants, la jeunesse, les habiletés et les connaissances;

- les engagements à collaborer avec tous les intervenants pour renforcer les collectivités, pour éliminer les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre et pour que tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées, participent pleinement au milieu du travail et à la collectivité.

Les Canadiens ne sont pas sans savoir que bien des facteurs influent sur la conjoncture et qu'aucun échelon de gouvernement ne possède à lui seul la capacité de changer en un tournemain la plupart de ces facteurs. Les gouvernements et leurs partenaires ont néanmoins le pouvoir d'effectuer des investissements stratégiques qui produisent des différences positives dans la qualité de vie de la population, tout particulièrement chez les personnes les plus vulnérables. Ils peuvent œuvrer à influencer les choix que font les personnes, les collectivités et les institutions.

Il devient évident que la meilleure façon d'atteindre les résultats escomptés consiste à faire participer pleinement tous les intervenants à la conception, à la gestion continue et à l'exécution des solutions. Parallèlement, nous devons veiller à la responsabilisation et aux résultats, d'où l'importance de définir clairement les objectifs, les résultats prévus ainsi que les rôles et les responsabilités de DRHC et de ses partenaires et de conclure des ententes à ces égards. Comme conséquence de la nécessité de faire participer pleinement tous les intervenants, il appert que les stratégies préventives, notamment l'inclusion sociale, l'acquisition de compétences et le développement de capacités chez les Canadiens ainsi que leurs collectivités, constituent les premières étapes à réaliser pour permettre à tous d'atteindre ensemble de meilleurs résultats, y compris une meilleure qualité de vie.

À l'IRH, nous avons intégré dans nos priorités la reconnaissance du gouvernement canadien selon laquelle la qualité de vie nécessite un équilibre entre les priorités d'ordre social et économique. Notre stratégie vise particulièrement à aider les Canadiens, nos partenaires de tous les secteurs, les groupes bénévoles et les collectivités à devenir autonomes, à renforcer leur capacité à prévoir leurs priorités sociales et économiques et à réunir les partenaires, les ressources et les stratégies nécessaires pour réaliser ces priorités.

« Une excellente qualité de vie pour [tous] les Canadiens et les Canadiennes est indissociable d'un Canada fort et uni. [...] Afin que l'avenir prometteur du Canada se concrétise pour tous les citoyens, il faut unir nos efforts pour bâtir la meilleure qualité de vie possible pour tous les Canadiens et Canadiennes. »
[Discours du Trône de 1999]

Nous envisageons de mettre de l'avant les engagements du gouvernement ainsi que la mission et la vision de DRHC et de promouvoir la qualité de vie de tous les citoyens dans le cadre de cinq priorités stratégiques :

- ❖ Améliorer l'inclusion sociale afin de permettre aux Canadiens de participer pleinement au milieu de travail et à la vie des collectivités
- ❖ Venir en aide aux Canadiens à chaque étape de leur vie par la mise en valeur de l'attachement au marché du travail et de sa réintégration
- ❖ Mettre l'apprentissage et l'acquisition des compétences en valeur
- ❖ Renforcer les capacités des collectivités et celles des secteurs privé et bénévole afin de favoriser le développement humain
- ❖ Viser l'excellence

La clé de la réussite de notre stratégie se trouve dans l'amélioration de notre capacité de donner aux personnes des moyens leur permettant d'acquérir la confiance, le respect et les valeurs dont elles ont besoin. Un autre élément clé réside dans la capacité de notre personnel, de nos partenaires et des Canadiens de collaborer dans le cadre de partenariats, de mettre en commun leurs intérêts et leurs ressources pour atteindre des objectifs communs. Le but de cet exercice est d'élaborer une vision globale où tous les citoyens sont en mesure de participer pleinement au développement social et économique qui se produira au XXI^{e} siècle.

❖ Améliorer l'inclusion sociale afin de permettre aux Canadiens de participer pleinement au milieu de travail et à la vie des collectivités

Au fil du temps, les personnes défavorisées pourraient être en butte à de multiples obstacles et une classe d'exclus risque de plus en plus de voir le jour pour demeurer. Le chômage chez les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées est deux fois plus élevé que la moyenne nationale. Un certain pourcentage de la population vit constamment dans la pauvreté et se trouve dans certains groupes et certaines régions. La pauvreté infantile s'est généralement accentuée depuis la fin des années 1980 et s'est de plus en plus concentrée dans les grands centres urbains, dans certains groupes et dans les jeunes familles. Les banques alimentaires sont en train de s'ancrer dans le paysage canadien.

Nous avons comme objectif d'offrir aux Canadiens la capacité et la possibilité de jouir d'une pleine participation à la société tout en accordant une attention particulière aux enfants, aux jeunes en situation de risque, aux Autochtones, aux personnes handicapées et à la population vieillissante. Nous voulons éliminer les obstacles qui limitent la participation de ces groupes et aider tous les citoyens à améliorer leurs compétences dès l'enfance. Nous élaborons présentement des indicateurs de rendement pour nos travaux sur l'inclusion sociale.

➢ Bâtir une union sociale raffermie plus efficace et englobante

« L'Entente-cadre sur l'union sociale [...] prévoit que les gouvernements feront rapport publiquement sur l'efficacité des programmes sociaux. Elle engage aussi les gouvernements [à travailler avec leurs partenaires] à éliminer les obstacles qui entravent de façon non justifiée la mobilité des citoyens à l'intérieur du Canada [...] au plus tard en 2002. »

[Discours du Trône de 1999]

Les gouvernements consolident l'union sociale en collaborant à des partenariats pour résoudre des problèmes qui semblent importants aux yeux des Canadiens. Ils œuvrent également dans le même sens lorsqu'ils travaillent en partenariat avec d'autres secteurs et d'autres collectivités de la scène canadienne. Dans le même ordre d'idées, le Canada est renforcé lorsque tous les citoyens se sentent valorisés et intégrés dans leur milieu de travail et leur collectivité, ont un sentiment d'appartenance et ont confiance en l'avenir.

Nous nous intéressons de très près à un grand nombre de questions et d'initiatives importantes relatives à l'union sociale et incluant les besoins des enfants, le vieillissement de la population, les Autochtones, les personnes handicapées, les Ententes sur le développement du marché du travail, le programme fédéral pour les personnes handicapées, l'amélioration de la mobilité de la main-d'œuvre, la participation du secteur bénévole, les partenariats sectoriels, les protocoles fédéraux-provinciaux-territoriaux sur la jeunesse et l'harmonisation de l'aide financière aux étudiants.

➢ Donner à nos enfants un bon départ dans la vie

Le gouvernement canadien est déterminé à faire en sorte que nos enfants aient le meilleur départ qui soit dans la vie. Nous jouerons un important rôle stratégique dans l'atteinte de cet objectif en soutenant le Programme d'action national pour les enfants, une initiative fédérale-provinciale-territoriale.

Parmi les autres programmes de l'IRH visant à aider les enfants à partir du bon pied, on compte la Subvention canadienne pour l'épargne-études, qui encourage les familles à économiser en vue des études postsecondaires qui seront entreprises dans l'avenir, tel que le décrit la section intitulée Mettre l'apprentissage et l'acquisition des compétences en valeur.

« Aucun engagement que nous prenons aujourd'hui ne sera donc plus important pour la prospérité et le bien-être à long terme de la société canadienne que celui d'investir nos efforts en faveur des très jeunes enfants. Ce sont les parents et les familles qui ont la responsabilité première de prendre soin de leurs enfants. La société toute entière doit cependant œuvrer de concert pour que nos enfants acquièrent les compétences nécessaires à leur réussite. »

[Discours du Trône de 1999]

Grâce à nos recherches, nous obtiendrons des renseignements sur les éléments positifs de la garde et de la protection des enfants, sur leur développement ainsi que sur les conditions et les besoins des familles. La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones financera 7 800 places en garderie pour les Premières nations et les Inuit, au coût de 41 millions de dollars par année.

Enfin, DRHC représente le gouvernement du Canada, les provinces et les territoires (sauf le Québec), dans des questions relatives à l'adoption internationale et collabore à leur étude avec des intervenants.

➢ Créer des conditions favorables pour les jeunes Canadiens

Le chômage chez les jeunes demeure deux fois plus élevé que la moyenne nationale alors que la nouvelle nature du travail demande des études plus poussées et entraîne une transition plus longue entre l'école et le travail.

« Nos jeunes sont les leaders de demain. Ils sont déjà parfaitement à l'aise dans le monde " branché ". Ils ont l'énergie, les idées, le savoir-faire technologique, et ils veulent contribuer à édifier leur pays au XXIe siècle. Dans un monde " branché ", où les distances n'existent plus, les jeunes Canadiens acquièrent plus tôt dans leur vie les connaissances et les compétences dont ils ont besoin. Ils méritent qu'on leur offre, plus jeunes, de meilleures chances de s'impliquer, de mettre en valeur leurs talents, de parfaire leurs compétences, et ce faisant, de devenir des citoyens actifs et engagés. »

[Discours du Trône de 1999]

Dans le discours du Trône on a une nouvelle fois insisté sur l'engagement du gouvernement de créer des conditions favorables pour les jeunes Canadiens. En plus de nos travaux, qui sont décrits dans la section intitulée Mettre l'apprentissage et l'acquisition des compétences en valeur, la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) vise à faire respecter cet engagement. DRHC administre la SEJ en collaboration avec 13 ministères et organismes de l'administration fédérale et par l'entremise de partenariats avec les secteurs privé et bénévole ainsi qu'avec des collectivités et d'autres gouvernements. La SEJ a comme objectif d'améliorer l'employabilité des jeunes en les aidant à obtenir des renseignements et à acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience professionnelle dont ils ont besoin pour faire un choix de carrière, poursuivre leur apprentissage, se préparer au monde du travail et y participer.

La SEJ comporte trois éléments touchant l'expérience professionnelle : Service jeunesse Canada (SJC), Jeunes stagiaires Canada (JSC) et Objectif emplois d'été pour étudiants (OEEE). La SEJ, qui comprend le financement du programme Jeunes en situation de risque, devrait donner une expérience professionnelle à 12 000 jeunes. Parmi eux, 1 700 jeunes à risque retourneront aux études et 7 000 autres décrocheront un emploi ou s'établiront comme travailleurs indépendants chaque année, pour un coût annuel de 118,3 millions de dollars. Les résultats distincts des programmes JSC et OEEE font l'objet de commentaires aux pages 36 et 39 respectivement. Au total, pour les trois éléments touchant l'expérience professionnelle, dont le coût annuel s'élève à 292 millions de dollars, la SEJ devrait aider, tous les ans, plus de 69 000 jeunes à acquérir de l'expérience de travail. Parmi ces jeunes, nous évaluons que plus de 47 000 reprendront leurs études et que plus de 12 000 trouveront un emploi et deviendront travailleurs indépendants.

➢ Créer des conditions favorables pour les Canadiens handicapés[8]

Le chômage chez les personnes handicapées est deux fois plus élevé que la moyenne nationale. Cependant, « les données tirées de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités (ESLA) de 1991, montrent que plus de la moitié des personnes handicapées [en chômage] pourraient exercer un emploi rémunéré si les obstacles étaient éliminés »[9].

[8] Les PEMS sont également offertes aux personnes qui pourraient faire partie d'un groupe désigné (les femmes, les personnes handicapées, les Autochtones et les minorités visibles). L'utilisation de ces prestations et de ces mesures fait l'objet d'une étude dans le Rapport de contrôle et d'évaluation. Le rapport de 1998 est disponible à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sp121898/sumx.shtm

[9] Pour consulter l'évaluation du Fonds d'intégration des personnes handicapées (phase I), veuillez vous rendre à l'adresse suivante : http://www.11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPDx.shtml

> *« Pour être fortes, les communautés doivent pouvoir compter sur la pleine participation de tous leurs membres. Le gouvernement poursuivra donc ses efforts auprès des autres gouvernements, du secteur privé, des organismes bénévoles et de tous les citoyens pour bâtir des communautés au sein desquelles seront pleinement inclus les Canadiens ayant des handicaps, et où les nouveaux Canadiens se sentiront chez eux. »*
> [Discours du Trône de 1999]

Le discours du Trône fait une priorité de l'inclusion des Canadiens ayant des handicaps dans les activités du pays. Il s'agit également d'une priorité de l'union sociale commune au gouvernement canadien et à ses partenaires provinciaux et territoriaux. D'un point de vue stratégique, nous nous concentrons sur la responsabilité qui nous incombe d'assurer la coordination des questions relatives aux personnes handicapées au sein de l'administration fédérale et sur la poursuite des travaux avec les provinces et les territoires visant à mettre en œuvre la vision commune qu'énonce *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées*[10]. Nos priorités sont : l'élaboration d'un cadre de responsabilité et l'amélioration de l'établissement de meilleurs rapports sur les personnes handicapées ainsi que les optiques de l'accès et de l'inclusion; le rassemblement d'une base de connaissances sur les personnes handicapées (y compris l'ESLA de 2001); la collaboration avec des partenaires pour trouver des façons d'améliorer l'accès aux divers soutiens pour les personnes handicapées et pour élaborer une stratégie d'aide à l'emploi; l'élaboration de façons de remédier aux lacunes des programmes et des services et de faire participer la communauté des personnes handicapées et d'autres secteurs à l'étude de leur condition.

Dans le cadre de l'initiative d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), les provinces et les territoires reçoivent des fonds pour administrer une gamme de mesures visant à aider ces personnes à se préparer à l'emploi, à décrocher un poste et à le conserver. Le gouvernement du Canada versera 50 p. 100 des coûts des programmes et des services provinciaux admissibles, jusqu'à concurrence d'un montant maximal. L'administration fédérale a affecté à l'AEPH un montant annuel de 193 millions de dollars dans le cadre de ces ententes quinquennales fédérales-provinciales (avril 1998 à mars 2003)[11].

Le Fonds d'intégration aide les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à décrocher un poste et à le conserver grâce à des partenariats avec la collectivité des handicapés. Nous prévoyons que chaque année, le programme aidera environ 3 200 Canadiens ayant un handicap à améliorer leur employabilité, ce qui représentera des coûts de 30 millions de dollars par année. Parmi les personnes qui recevront de l'aide, plus de 1 300 par an devraient trouver un emploi.

[10] http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.htm

[11] Les objectifs de l'AEPH ne sont pas encore disponibles. Le programme commencera à établir ses objectifs pour 2001-2002.

➢ Possibilités de développement dans les collectivités autochtones

« Nous édifions maintenant des partenariats plus solides avec les Autochtones, en concentrant nos efforts sur l'amélioration de leurs conditions de vie et, de plus en plus, sur le renforcement de leurs économies. Les peuples autochtones seront donc en mesure de participer et de contribuer plus étroitement au développement économique du Canada et au bien-être de la société. »
[Discours du Trône de 1999]

Près de la moitié des habitants des réserves bénéficient de l'aide sociale et la proportion des Autochtones à faible revenu s'établit à quatre fois la moyenne nationale. Trente pour cent des Autochtones sont frappés d'incapacité, ce qui représente deux fois la moyenne nationale. L'intégration des Autochtones au marché du travail exigera une approche à plus long terme à cause des obstacles au marché du travail qu'ils doivent surmonter. Un client type qui souhaite atteindre ses objectifs en matière d'emploi pourrait avoir besoin d'aide à plusieurs reprises.

La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) a été mise en œuvre en 1999-2000 afin d'intégrer les programmes destinés aux Autochtones. Ceux-ci comprennent les programmes du marché du travail, les programmes à l'intention de la jeunesse, des Autochtones vivant en milieu urbain, des personnes handicapées et la garde d'enfants chez les peuples des Premières nations et les Inuit. C'est un des principaux éléments de la réponse du gouvernement au rapport de la Commission royale sur les peuples autochtones.

La SDRHA prévoit aider entre 27 000 et 30 000 Autochtones chaque année, au coût de 322 millions de dollars. Nous croyons que 200 d'entre elles retourneront aux études et que 6 900 décrocheront un emploi ou s'établiront comme travailleurs indépendants. Ce mouvement représente des économies de 6 millions de dollars en prestations d'assurance-emploi et d'aide sociale en 2000-2001 (7 200 personnes et 6,5 millions de dollars en 2001-2002; 8 200 personnes et 7 millions de dollars en 2002-2003)[8].

❖ Venir en aide aux Canadiens à chaque étape de leur vie par la mise en valeur de l'attachement au marché du travail et de sa réintégration

C'est ainsi que l'on permettra aux Canadiens de gérer les changements qui se produisent sur le marché du travail, de décrocher et de conserver un emploi convenable. En plus des mesures principales reliées à cette priorité stratégique, nous élaborons une méthode permettant de mesurer l'incidence des prestations d'emploi et des mesures de soutien (PEMS), un à trois ans après l'intervention de l'IRH.

Nous avons la responsabilité des programmes qui répondent aux besoins du marché du travail des Canadiens, de ceux qui appartiennent aux collectivités frappées d'un fort taux de chômage ainsi qu'aux besoins de groupes particuliers, tels les jeunes, les personnes handicapées et les Autochtones, comme nous l'avons mentionné précédemment. Par exemple, Jeunes stagiaires Canada prévoit accueillir 7 700 participants chaque année. De ce nombre 5 400 personnes se trouveront un emploi et 800 retourneront aux études. Le programme coûte 82 millions de dollars.

Les PEMS financées en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* constituent un élément important de la stratégie du marché du travail du gouvernement du Canada[12]. Six gouvernements provinciaux et territoriaux ont pris en charge ces PEMS et leur financement, en vertu des Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT), et ils sont pleinement responsables des résultats obtenus. D'après nos estimations, ces ententes représentent, en 2000-2001, 41 p. 100 (soit 891 millions de dollars) des dépenses effectuées dans le cadre des programmes d'assurance-emploi prévus dans la partie II. DRHC gère cinq autres ententes conjointement avec les provinces et les territoires. Des négociations sur des EDMT avec la Colombie-Britannique et le Nunavut sont en cours. Les ententes donnent habituellement lieu à des partenariats avec les groupes communautaires.

« La technologie modifie tous les aspects de notre vie. Le savoir et la créativité constituent désormais le moteur de la nouvelle économie. [...] Pour que le Canada puisse créer des emplois et stimuler la croissance et la richesse, il faut qu'il ait une économie de premier plan, axée sur le savoir et capable de générer des idées nouvelles et de les mettre en œuvre pour les Canadiens. »

[Discours du Trône de 1999]

L'IRH élaborera un plan d'action de trois ans pour soutenir les priorités mises de l'avant par le Forum des ministres du marché du travail et énoncées dans le discours du Trône. Nos partenaires provinciaux et territoriaux, ceux de la prestation d'autres services et nous-mêmes prévoyons aider environ 258 000 clients (soutenus par l'assurance-emploi et le Trésor) à exercer un emploi ou à devenir travailleurs indépendants en 2000-2001, grâce aux résultats qu'apportent les PEMS, les fonds destinés aux jeunes et aux Autochtones et le Fonds d'intégration. Grâce aux prestataires de l'assurance-emploi qui se trouvent un emploi avant la fin de leur période de prestations, nous prévoyons économiser plus de 805 millions de dollars en prestations, partie I, non versées en 2000-2001 (263 000 et 271 000 clients pour 822 millions de dollars et 848 millions de dollars, en 2001-2002 et 2002-2003 respectivement). Quatre-vingt-quinze pour cent des clients de l'IRH recevront un premier chèque dans les 28 jours suivant leur admission aux prestations. Ces paiements sont effectués par le système de DRHC[13]. En dernier lieu, les Ententes sur le développement du marché du travail exigent habituellement un examen, au cours de leur troisième année. Six de ces examens seront disponibles dès le début de 2000-2001 et les autres au début de 2001-2002[14].

L'amélioration de la mobilité de la main-d'œuvre au Canada est une solution pour en arriver à des changements de situation efficaces. C'est une priorité de l'Entente-cadre sur l'union sociale que nous soutiendrons en améliorant l'efficacité du Programme du sceau rouge. Ce programme décrit les normes communes à bien des métiers spécialisés au Canada, auxquelles la majorité des provinces et des territoires souscrivent. Nous estimons à 10 000 le nombre de Canadiens qui obtiendront le Sceau rouge chaque année. Le fait que la plupart des provinces et des territoires accepteront les normes nationales pour 19 professions libérales au cours des trois prochaines

[12] Pour de plus amples détails, veuillez consulter le Compte d'assurance-emploi à la page 55 et la figure 5 à la page 80 de ce rapport.

[13] Sauf pour le Québec, qui émet ses propres chèques de PEMS.

[14] Les données définitives de ce paragraphe sont sujettes aux résultats des consultations tenues avec les provinces, les territoires et autres partenaires. Les objectifs établis pour 2000-2003, en ce qui concerne les prestations impayées aux termes de la partie I de l'assurance-emploi et le nombre de personnes qui ont trouvé un emploi ou qui sont devenues travailleurs autonomes s'établissent en deçà des objectifs déterminés pour ces mesures au cours des années précédentes. Les objectifs de 2000-2003 reflètent les répercussions attendues de la politique conçue par les nouveaux Services de groupe (emploi) et qui sera mise en vigueur le 1er avril 2000. La politique a été révisée pour améliorer la cohérence des opérations et des procédures en ce qui concerne la prestation des Services de groupe (emploi).

années améliorera la mobilité de la main-d'œuvre. Pour nous assurer de la bonne marche de ce type d'événement, nous allons mettre en œuvre un système d'information de gestion plus efficace pour simplifier l'élaboration des examens et les processus administratifs d'une province à l'autre.

Le Fonds du Canada pour la création d'emplois (FCCE) incite, grâce à de l'aide financière, les employeurs à créer des emplois dans des régions fortement touchées par le chômage et à renforcer le potentiel d'autonomie des collectivités. Il met sur pied des partenariats en matière de création d'emplois avec d'autres membres de la collectivité. Selon nos estimations, le FCCE contribuera à la création de 10 000 emplois durables (incluant des emplois saisonniers, à temps partiel et à temps complet) chaque année au coût de 110 millions de dollars et les partenaires investiront 7 dollars pour chaque dollar investi par DRHC.

❖ Mettre l'apprentissage et l'acquisition des compétences en valeur

« Une population active qualifiée et la capacité d'innover continuellement sont les pierres d'assise du succès de notre économie au XXIe siècle. [...] Le gouvernement canadien [...] [travaillera avec des partenaires] afin d'établir un plan d'action national en matière de compétences et d'apprentissage pour le XXIe siècle. Ce plan mettra l'accent sur l'apprentissage continu, s'attaquera au problème de la faible alphabétisation chez les adultes et fournira aux citoyens l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en vue de parfaire leurs compétences. »

[Discours du Trône de 1999]

Si nous souhaitons maintenir notre compétitivité, il est temps d'investir de façon significative dans les compétences de la population active parce qu'elle forme la majorité de celle que l'on retrouvera sur le marché en 2020. C'est d'autant plus important que la participation à l'éducation des adultes a baissé au cours de la dernière décennie, au profit des gens plus instruits qui ont déjà un emploi. Il est inquiétant de constater que 48 p. 100 des adultes au Canada ne maîtrisent pas assez la langue pour s'intégrer à une économie du savoir et que 37 p. 100 des jeunes ne satisfont pas aux exigences d'un poste de débutant[15].

Cette priorité a pour but de promouvoir l'acquisition continue du savoir et le perfectionnement des compétences pour toute la vie, à la fois au travail et en dehors de celui-ci. Le discours du Trône soulignait la valeur d'un plan d'action national en matière de compétences et d'acquisition du savoir, y compris l'alphabétisation, pour l'économie canadienne. Nous jouerons un rôle de premier plan dans l'élaboration et la mise en œuvre de ce plan d'action.

Les sondages des institutions financières nous permettent d'évaluer à 3,7 milliards de dollars l'épargne concentrée dans les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) en 2000-2001. Il en coûtera 744 millions de dollars en Subventions canadiennes pour l'épargne-études (des économies d'environ 5 milliards de dollars pour un investissement

[15] Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA), *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*, Statistique Canada et Développement des ressources humaines Canada, 1996.

d'à peu près 1 milliard de dollars en 2001-2002 et 2002-2003). Nous prévoyons qu'environ 26 p. 100 des enfants détiendront un REEE en 2000-2001 (32 p. 100 en 2001-2002 et 40 p. 100 en 2002-2003). Nous enquêterons également sur le niveau de satisfaction des fournisseurs et des détenteurs.

Nous prévoyons que chaque année, le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et celui des Subventions canadiennes pour études viendront en aide à près de 415 000 étudiants du postsecondaire qui sont dans le besoin. Ces programmes offrent une bonification des taux d'intérêt ou des prêts qui représentent 1,7 milliard de dollars. Nous estimons que le PCPE coûtera environ 900 millions de dollars chaque année, y compris les 120 millions de dollars consentis en bourses d'études.

Ces initiatives viennent compléter d'autres programmes de l'IRH touchant les besoins en matière d'acquisition du savoir. Nous intervenons, par exemple, dans 150 000 dossiers chaque année, ce qui représente un investissement 1,18 milliard de dollars dans le volet d'acquisition des compétences des PEMS. Nous nous attendons ensuite à ce que 50 000 étudiants du volet Objectif emplois d'été pour étudiants de la SEJ en retirent une expérience de travail valable. Il s'agit d'un investissement de 91,6 millions de dollars. Ceci leur donne également les moyens de poursuivre leurs études. Nous estimons à 45 000 le nombre d'étudiants qui retourneront aux études. Enfin, l'IRH met en valeur la sensibilisation aux problèmes de l'alphabétisation, à l'utilisation efficace des technologies d'acquisition du savoir et encourage la mobilité internationale des étudiants et du corps professoral.

Le discours du Trône a souligné tout spécialement le rôle des conseils sectoriels. Ces partenariats entre entreprises et travailleurs continueront de mettre l'accent sur les priorités communes en matière de ressources humaines, notamment des secteurs de l'industrie ou des groupes au sein de la société. La plus grande partie de ce travail sera axée sur l'acquisition du savoir et des compétences. Les conseils sectoriels investissent dans des partenariats avec les établissements d'enseignement et de formation dans le but d'élaborer les normes en matière de compétence qui permettent aux programmes d'enseignement de mieux refléter les réalités du milieu de travail et les besoins de l'industrie. Ils permettent également d'intensifier l'utilisation de projets d'évaluation des connaissances acquises et de reconnaissance des acquis, qui créditent l'apprentissage en milieu de travail ou par d'autres moyens. Ils aident enfin à améliorer la prestation à distance de l'enseignement.

« Au cours des deux prochaines années, le gouvernement travaillera avec ses partenaires afin de : faire en sorte que le perfectionnement des compétences suive le rythme de l'évolution de l'économie; ce travail sera dirigé par les conseils sectoriels, qui réunissent des représentants des milieux des affaires, du travail et de l'éducation, ainsi que d'autres groupes professionnels, dans le but d'examiner les questions de ressources humaines dans des secteurs importants de l'économie canadienne; ... »

[Discours du Trône de 1999]

Nous prévoyons que 463 000 Canadiens tireront profit de l'accès à l'éducation qu'offrent les programmes et les services de l'IRH en 2000-2001. Ceux-ci comprennent le retour aux études effectué dans le cadre des programmes à l'intention des jeunes et des Autochtones et du Programme canadien de prêts aux étudiants.

❖ Renforcer les capacités des collectivités et celles des secteurs privé et bénévole afin de favoriser le développement humain

Cette priorité permet de renforcer les capacités des collectivités et des organismes, de façon à encourager l'autosuffisance et à développer des secteurs privé et bénévole forts qui permettent aux Canadiens de devenir autonomes. Nous élaborons présentement des façons de rendre compte de notre travail sur le renforcement des capacités des collectivités ainsi que des secteurs privé et bénévole.

➢ Travailler ensemble à bâtir des collectivités plus fortes

« Le gouvernement [du Canada] reconnaît qu'il importe d'établir des partenariats avec les communautés et de renouveler sa relation avec les organismes bénévoles qui les aident et les soutiennent. Il conclura un accord national avec le secteur bénévole, jetant ainsi les bases nouvelles d'un partenariat dynamique avec des organisations qui sont au service des Canadiens et des Canadiennes. »

[Discours du Trône de 1999]

Au nombre des priorités contenues dans le discours du Trône se trouvait l'établissement de partenariats avec les collectivités canadiennes et les secteurs privé et bénévole. Il reconnaissait qu'il importe d'associer étroitement ces groupes à la conception, la gestion permanente et l'administration de solutions si le Canada souhaite atteindre bon nombre de ses objectifs en matière de développement humain. Le but ultime est de bâtir un Canada où les organismes bénévoles, le secteur privé et le gouvernement travaillent de concert pour améliorer la cohésion sociale ainsi que la participation de la collectivité et du milieu de travail. Ceci a pour effet d'améliorer la qualité de vie des Canadiens, tout en faisant la promotion de la productivité et en réduisant la dépendance des personnes et des collectivités face au soutien du revenu fourni par le gouvernement.

En 1999, le gouvernement a travaillé à cette fin avec le secteur bénévole pour établir ses priorités. Les conclusions ont été publiées dans *Travailler ensemble : une initiative conjointe du gouvernement du Canada et du secteur bénévole*[16]. Le gouvernement du Canada et DRHC continueront de travailler en collaboration avec le secteur du bénévolat à plusieurs initiatives communes.

Nous travaillerons également avec des collectivités de partout au pays par l'entremise de nos 320 Centres de ressources et des communautés d'intérêts, comme les organismes s'occupant des Autochtones et des personnes handicapées, afin de mobiliser ces groupes et de renforcer leur capacité à jouer un rôle à titre de participants et de partenaires. Fondamentalement, les collectivités canadiennes qui bénéficient du soutien, de la confiance, des outils et des possibilités qui leur sont offerts sont les mieux placées pour régler leurs propres problèmes et mettre en valeur leur potentiel. En outre, nous maximisons la qualité de vie de tous les Canadiens en les aidant à avoir recours aux éléments sociaux, économiques, environnementaux, culturels et politiques, leur permettant de bâtir ensemble leurs propres collectivités tout en répondant le mieux possible à leurs besoins.

[16] http://www.pco.bcp.gc.ca/volunteer/gtsb_f.htm

Les Réseaux communautaires d'apprentissage, qui font partie de la stratégie Un Canada branché du gouvernement du Canada, vont permettre aux groupes communautaires de tabler sur de nouvelles technologies et de participer à des programmes sur l'acquisition continue du savoir qui améliorent les perspectives d'emploi. Nous nous sommes fixé un objectif de 120 Réseaux communautaires d'apprentissage en 2000-2001 et de 300 en 2002-2003.

Les conseils sectoriels présentés à la page 39 fournissent un bon exemple du renforcement des capacités du secteur privé en développement humain. Ces conseils, ou des organismes de ce type, devraient se multiplier pour occuper 47 p. 100 du marché canadien du travail en 2000-2001, 50 p. 100 l'année suivante et 55 p. 100 la troisième année. Ils tableront sur leurs réussites pour aborder les questions relatives aux ressources humaines et aux compétences. Notre but est de générer un taux de satisfaction de 70 à 80 p. 100 à l'égard de notre approche sectorielle. L'approche des partenariats sectoriels coûte globalement 46,5 millions de dollars par année. Ceci comprend le travail dont on a parlé aux sections intitulées Mettre l'apprentissage et l'acquisition des compétences en valeur et Venir en aide aux Canadiens à chaque étape de leur vie par la mise en valeur de l'attachement au marché du travail et de sa réintégration.

➢ Investir dans le savoir, la technologie, l'information et les infrastructures

La réussite dans une économie mondiale fondée sur le savoir est une priorité pour le Canada. Soulignons à cette fin un élément du renforcement des capacités des collectivités, soit l'accès à l'information et aux services, également au moyen des nouvelles technologies. Ces dernières informent les Canadiens sur le travail, l'apprentissage et d'autres questions socioéconomiques, et les aident à prendre des décisions plus éclairées.

> *« Au cours des deux prochaines années, le gouvernement [du Canada] travaillera avec ses partenaires afin de : [...] fournir des renseignements à l'échelle du Canada sur les marchés du travail, les compétences nécessaires et les possibilités de formation à partir d'un guichet unique, accessible par Internet, par téléphone, ou en personne dans toutes les collectivités du pays. »*
>
> [Discours du Trône de 1999]

Nous allons dévoiler de nouveaux produits d'information ou considérablement améliorés, tels que : des services en ligne pour les employeurs, offerts en collaboration avec Industrie Canada et qui répondent aux besoins des PME; info-Emploi Canada, une liste complète de plus de 2 000 sites Web qui fournissent des renseignements sur la carrière, l'emploi, l'apprentissage et le marché du travail; un bureau de placement amélioré qui intégrera la populaire Banque d'emplois au Service de placement électronique.

Nous travaillons à l'heure actuelle avec d'autres ministères et le secteur privé en vue de fournir l'accès à notre guichet unique d'information en ligne. Cela exige que l'on relie nombre de bases de données et de sites Web et que l'on s'assure de la disponibilité en ligne des principaux programmes et services. Cela signifie également que nous devons trouver des moyens de faciliter l'accès à l'information que les gens cherchent à utiliser

de façon utile et simple. Au cours de la période de planification nous élaborerons les moyens d'offrir aux Canadiens l'accès à un guichet unique d'information sur les perspectives d'emploi, le marché du travail, l'emploi et l'apprentissage.
Nous étendrons également l'accès à l'information par la refonte de nos services téléphoniques actuels et la croissance de notre réseau de centres de ressources. L'accès aux services assistées s'en trouvera élargi pour les personnes qui désirent tirer le meilleur profit possible de l'information disponible. Finalement, des enquêtes menées auprès de la clientèle nous permettront d'évaluer le niveau de connaissance et d'utilisation de nos produits et services d'information sur le marché du travail (IMT), de même que leur utilité pour les Canadiens qui prennent des décisions à ce sujet. Les objectifs relatifs à l'IMT seront révélés une fois la revue du cadre de responsabilisation et de la méthodologie complétée.

❖ Viser l'excellence

« ... pouvoir découvrir les avenues qui nous permettent d'améliorer le système [...] et travailler ensemble à trouver des solutions. Il s'agit d'amélioration continue et de qualité. Il importe d'offrir aux Canadiens et Canadiennes, notre employeur, le meilleur [...] possible, dans un esprit d'ouverture, d'équité, de responsabilisation et de transparence. »
(Traduction)
[L'honorable Jane Stewart, le 4 février 2000]

Cette stratégie demande la création d'un milieu professionnel de choix et de travailler avec tous les intervenants à l'amélioration continue de la qualité, de la conception, de la gestion et de l'exécution de nos programmes et de nos services.

Nous améliorerons l'intégrité des programmes d'IRH ainsi que notre gestion des subventions et des contributions[17]. Nous passerons continuellement en revue les dossiers relatifs aux projets, en veillant à ce que tous les paiements satisfassent aux exigences financières et à celles des programmes, et en élaborant un système de gestion de l'information pour améliorer la gestion des projets et le suivi du rendement. Lors de la phase de conception, nous nous assurerons de la formulation des objectifs, des résultats attendus et des indicateurs de rendement appropriés aux programmes. Nous veillerons également à mettre en œuvre des stratégies de gestion du risque, à améliorer la gestion financière et à associer étroitement clients, partenaires et employés dans la planification de nos activités et les processus d'amélioration.

Nous allons améliorer notre milieu de travail et la gestion à l'Administration centrale, par exemple, par la qualité de la formation du personnel, la mise en œuvre d'une stratégie d'embauche, de conservation et d'avancement, l'amélioration des outils d'administration et la résolution de problèmes relevés lors d'enquêtes sur le personnel et autres mécanismes de rétroaction. Nous inciterons également le personnel à participer étroitement à un dialogue efficace, à la planification ministérielle et à l'amélioration des processus.

[17] Pour plus de renseignements, veuillez consulter *Renforcement des subventions et des contributions à DRHC – Plan d'action*, à la page 73.

En ce qui concerne l'IRH, nous remanierons nos processus de planification (y compris la conception et l'évaluation des politiques et des programmes), de renouvellement, d'examen et d'amélioration des activités, en vue d'y associer étroitement les intervenants, de concentrer nos efforts, de susciter une amélioration continue et de maximiser notre capacité à produire les résultats attendus. Toutes ces améliorations résulteront de l'éducation en matière de solutions de rechange, de la planification intégrée des activités et des outils de gestion.

Les évaluations, les vérifications et les sondages auprès du personnel, des clients et des partenaires, ainsi que les tendances que suivront les résultats de nos programmes et services nous fourniront la mesure de notre rendement.

Travail

Notre principal engagement

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.

Par l'intermédiaire du Programme du travail, DRHC est chargé de promouvoir l'équité, la santé, la sécurité, la coopération et la productivité en milieu de travail au Canada. Conformément à ce que prescrivent le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois fédérales, nous nous efforçons de promouvoir et de maintenir la stabilité des relations de travail et de faire en sorte que les milieux de travail soient sécuritaires, justes et productifs.

Nous nous occupons plus précisément des industries et des lieux de travail qui relèvent de la compétence fédérale, comme le transport aérien, le débardage, la manutention des céréales, les télécommunications, les banques ainsi que le transport routier et ferroviaire international et interprovincial. Dans une optique plus générale, nous recueillons et diffusons de l'information sur le domaine du travail et les milieux de travail. Nous réalisons des activités visant à promouvoir des relations patronales-syndicales constructives. De plus, nous encourageons et appuyons la coopération internationale dans le domaine du travail.

Plus d'un million de Canadiens sont employés dans 40 000 lieux de travail régis par les lois fédérales. À DRHC, près de 700 employés exécutent ou appuient directement des activités liées au domaine du travail.

DÉPENSES BRUTES

Financement	Prévision	Dépenses prévues		
(en millions de dollars)	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Dépenses de fonctionnement brutes et paiements de transfert *	143,3	160,2	158,2	156,3
Équivalents temps plein (ETP)	673	673	673	673

* L'écart entre 1999-2000 et les années subséquentes est principalement attribuable aux paiements de transferts relatifs aux indemnisations des agents de l'État et aux fonds additionnels planifiés pour assurer le maintien des services publics essentiels.

Contexte opérationnel et défis

Le degré d'activité du Programme du travail est largement déterminé par les obligations que prévoit la loi à l'égard des travailleurs, des employeurs et des syndicats. Or, il y a de multiples questions sociales, économiques et autres, en constante évolution, qui influent sur les relations entre les employés, les syndicats et les employeurs ainsi que sur la demande en ce qui concerne les services reliés au Programme du travail.

L'importance des services que nous offrons directement aux employeurs, aux travailleurs et aux syndicats ressort clairement des principaux engagements que nous avons pris en matière de résultats. Nous les avons d'ailleurs dépassés à maintes reprises. Nos engagements sont énumérés à la page 12.

Au-delà de cet important travail, nos priorités stratégiques pour la période en question sont les suivantes :

- Assumer les responsabilités qui nous incombent selon les lois canadiennes du travail, c'est-à-dire offrir des services de qualité et utiliser efficacement les ressources
- Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail en tenant compte des intérêts de tous les intervenants qui sont assujettis aux lois
- Participer aux initiatives internationales favorisant la coopération et promouvoir le respect des normes fondamentales du travail

❖ Assumer les responsabilités qui nous incombent selon les lois canadiennes du travail, c'est-à-dire offrir des services de qualité et utiliser efficacement les ressources

Nos principaux engagements en matière de résultats sont directement liés au rôle important que joue le Programme du travail à l'égard des milieux professionnels assujettis à la législation fédérale, rôle qui évolue avec le temps. En effet, la loi donne maintenant plus de responsabilités aux partenaires en milieu de travail. Nous avons donc établi une stratégie qui met l'accent sur la prévention et sur l'intervention précoce.

➢ Changements législatifs

Les responsables du Programme du travail sont chargés d'assurer l'application de lois et de règlements importants qui doivent évoluer au même rythme que les milieux de travail et la société. Au cours des dernières années, nous avons travaillé, de concert avec les employeurs et les travailleurs assujettis à la législation fédérale, à la modernisation des modes de fonctionnement et du cadre législatif, en particulier du *Code canadien du travail*. Ce processus de modernisation demeure une grande priorité, car il permettra aux employeurs, aux syndicats et aux travailleurs de régler des questions qui les touchent tous. Ces changements législatifs devraient aussi permettre à DRHC de mettre davantage l'accent sur les mesures proactives ou préventives, que sur l'exécution de la loi proprement dite. Nos initiatives seront les suivantes :

- Appuyer quiconque est visé par les importantes modifications apportées au *Code canadien du travail*. Nous aiderons les clients à comprendre leurs nouveaux rôles et leurs nouvelles responsabilités aux termes des changements apportés récemment à la partie I du *Code* en ce qui a trait à la négociation collective. Nous appuyons également le gouvernement au moment où il s'apprête à adopter le projet de loi C-12, qui modifierait la partie II du *Code* régissant la sécurité et la santé au travail. Nous entamerons des consultations au sujet de la partie III du *Code*, qui porte sur les normes de travail, et nous tenterons d'amener les employeurs et les syndicats à s'entendre sur les modifications législatives à proposer.
- Nous préparer à l'examen de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, exigé par le Parlement et qui débutera en 2001. Nous procéderons à l'évaluation de la loi, y compris le Programme de contrats fédéraux. Nos conclusions devraient nous aider à élaborer une stratégie de communication visant à sensibiliser et à informer le public sur l'équité. Selon les conclusions tirées, nous diffuserons de nouvelles lignes directrices concernant la loi.
- Donner suite à l'examen de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, laquelle régit l'indemnisation des employés du gouvernement canadien et d'autres groupes en cas d'accident de travail. Les conclusions de l'examen effectué au cours de l'exercice 1999-2000 seront prises en considération au moment de définir les modifications législatives à apporter.

➢ Accroître les services de prévention

Conformément à la vision de DRHC, le Programme du travail améliore actuellement ses services de prévention. À mesure que nous disposons des ressources voulues, nous offrons de nouveaux services contribuant à renforcer les relations du travail et à réduire au minimum le nombre de cas susceptibles d'aboutir à des plaintes officielles. Ces services proactifs semblent déjà avoir pour effet de stimuler la conformité volontaire à la législation fédérale du travail, chacune des parties étant informée de ses droits et de ses obligations. Ils devraient aussi faire diminuer la demande à l'égard de nos services réactifs. En outre, nos services proactifs viennent s'ajouter à certaines activités médiatisées jouant un rôle de prévention, comme la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail et la Semaine de prévention des incendies. Nos initiatives en la matière seront les suivantes :

- Par l'entremise du Service fédéral de médiation et de conciliation, offrir divers services de médiation préventive qui complètent les services prévus par le *Code canadien du travail*. Les services de médiation préventive aident les parties à régler leurs différends avant que toute démarche officielle ne soit enclenchée. Nous offrons des ateliers sur les techniques de négociation, le travail efficace en comité, la relation par objectifs, la résolution conjointe de problèmes et la facilitation. Ces ateliers peuvent aussi être adaptés à des besoins particuliers.
- Trouver des moyens de mettre en œuvre certaines mesures, comme l'intervention préventive et le règlement extrajudiciaire des différends (RED). Nous évaluerons un projet-pilote réalisé en Ontario et en Alberta, touchant l'application du RED aux plaintes de congédiement injuste déposées en vertu du *Code canadien du travail*. Nos conclusions pourraient aboutir au lancement d'une initiative à l'échelle nationale.

- Mettre en œuvre les modifications apportées au règlement découlant de la *Loi sur les justes salaires et les heures de travail*, en établissant des échelles de taux de salaires pour les travailleurs embauchés dans le cadre de contrats de construction conclus avec le gouvernement du Canada. Les échelles refléteront bien les réalités du marché, puisqu'elles seront établies d'après les résultats d'enquêtes périodiques relatives aux salaires.

❖ Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail en tenant compte des intérêts de tous les intervenants qui sont assujettis aux lois

Bien que la législation fédérale du travail ne vise que 10 p. 100 des travailleurs canadiens, le discours du Trône nous rappelle que le Programme du travail influe sur les questions relatives au milieu de travail, à l'échelle nationale et internationale. En effet, la législation fédérale du travail régit des secteurs d'activité qui touchent tous les Canadiens. En outre, nous jouons de plus en plus un rôle de chef de file en matière de politique nationale et internationale, grâce à nos partenariats avec les ministères provinciaux et territoriaux du Travail et avec certains organismes non gouvernementaux.

« Le gouvernement prendra des mesures qui permettront aux parents de profiter de congés plus longs pour s'occuper de leurs enfants, en élargissant l'application des prestations d'assurance-emploi au titre des congés parentaux et en les rendant plus accessibles. Il rendra plus avantageuses pour les familles ses propres politiques en tant qu'employeur et celles des employeurs assujettis à la réglementation fédérale. »
[Discours du Trône de 1999]

➢ Élaborer des initiatives en matière de politique qui reflètent l'évolution du travail et d'autres priorités

Notre rôle de chef de file en matière de politique a été mis en évidence dans le discours du Trône de 1999, le gouvernement s'étant engagé à faire en sorte que l'on tienne davantage compte des besoins des familles dans les milieux de travail assujettis à la réglementation fédérale, à répondre aux besoins des Canadiens ayant des handicaps et à faire avancer le dossier de l'autonomie gouvernementale des peuples autochtones. Au cours de l'exercice 2000-2001, nous respecterons ces engagements grâce aux initiatives suivantes :

- Recenser et promouvoir les mesures prises dans les milieux de travail pour tenir compte des responsabilités familiales et communautaires des travailleurs. Par exemple, nous prévoyons publier des récits de pratiques exemplaires dans ce domaine. Ces efforts, ainsi que les modifications que l'on propose d'apporter à la partie III du *Code canadien du travail* (normes du travail), nous aideront à respecter l'engagement énoncé à ce chapitre dans le discours du Trône de 1999. Ces efforts devraient également avoir une incidence sur d'autres politiques et programmes de DRHC.
- Participer pleinement à la stratégie du gouvernement en ce qui concerne les personnes handicapées. Nous appliquerons les principes d'aménagement et d'équité afin de faire augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de l'effectif.

- Participer activement aux efforts déployés pour régler les questions touchant le domaine du travail qui ont été soulevées lors des négociations concernant l'autonomie gouvernementale et les traités avec les Autochtones.

➢ Mettre au point des produits, des services et des outils d'information répondant aux besoins des milieux de travail canadiens

Le Programme du travail est une source reconnue d'information sur les questions relatives au milieu de travail pour les employeurs et les travailleurs, le monde des relations de travail et les autres gouvernements. Nous continuerons d'améliorer nos activités à cet égard pour que les clients soient mieux informés, et ce grâce à des initiatives visant à mettre à jour et à enrichir notre base de données sur les principales conventions collectives conclues au Canada, de sorte que cette base reflète mieux l'évolution de la situation, comme en ce qui concerne les mesures favorables à la famille. De plus, nous diffuserons cette base de données à partir d'Internet pour la rendre véritablement accessible aux syndicats et aux employeurs, au Canada comme à l'étranger, ainsi qu'aux spécialistes des relations du travail. Cette initiative devrait également nous permettre de mieux satisfaire les besoins des clients et de faire connaître davantage les pratiques exemplaires en milieu de travail.

Grâce à ces initiatives, nos produits et nos services d'information seront mieux connus et utilisés. Ils aideront les partenaires du milieu de travail à prendre des décisions plus éclairées en ce qui concerne leurs priorités et les questions qui devraient leur permettre de répondre à leurs besoins avec plus d'efficacité.

➢ Consolider les partenariats pour régler les questions propres au milieu de travail

Bon nombre de nos objectifs en matière de politique sont atteints grâce aux partenariats établis avec d'autres gouvernements, des organisations d'employeurs et des syndicats, pour ne citer que quelques exemples. Pour développer ces partenariats, nous réaliserons les initiatives suivantes :

- Adopter une vision harmonisée des questions communes, comme la sécurité et la santé au travail, en misant sur les initiatives réalisées de concert avec les autorités provinciales, les groupes d'employeurs et les groupes d'employés. Le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail est un bel exemple de ce genre de collaboration.
- Par l'entremise du Programme de partenariat syndical-patronal, favoriser des relations patronales-syndicales fructueuses dans le milieu de travail et dans les secteurs d'activité en finançant des projets qui permettent aux employeurs et aux syndicats de se pencher sur leurs modes de fonctionnement ou sur d'importantes questions intéressant le milieu de travail. Nous pouvons mesurer l'amélioration de ces relations à l'aide de divers indicateurs, comme la réduction du nombre de griefs, l'amélioration du rendement, le maintien de comités mixtes patronaux-syndicaux, la mise en œuvre continue de mesures découlant de projets-pilotes, comme les régimes d'intéressement aux bénéfices ou le travail en équipe, et l'amélioration du moral des travailleurs.

- Collaborer activement à l'Enquête sur l'aménagement du lieu de travail des personnes handicapées. Cette enquête devrait permettre au Canada de recueillir de meilleures données sur les efforts déployés pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

❖ Participer aux initiatives internationales favorisant la coopération et promouvoir le respect des normes fondamentales du travail

Dans le contexte de la mondialisation et de l'intégration économique, la coopération internationale devient de plus en plus importante lorsque vient le temps de régler les questions sociales et les questions relatives au domaine du travail. Les efforts déployés en ce sens reflètent les engagements énoncés dans le discours du Trône en ce qui concerne les ententes internationales protégeant les droits des enfants et abolissant l'exploitation de ces derniers ainsi que l'établissement d'un système de commerce mondial plus transparent, basé sur des règles.

Sur la scène internationale, nous participerons assidûment aux activités de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de l'Organisation des États américains. Nous nous occuperons de dossiers touchant le monde du travail, mais liés à des accords commerciaux, en particulier l'application de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail et l'Accord canado-chilien de coopération dans le domaine du travail.

➢ Renforcer notre rôle de chef de file sur la scène internationale

Le Canada fait preuve de leadership dans les initiatives internationales relatives au domaine du travail. En effet, il appuie l'élaboration et la promotion de normes internationales sur de grandes questions et encourage l'intégration des objectifs économiques et sociaux dans les accords internationaux qu'il signe. L'intérêt que manifeste le Canada pour les questions touchant le travail est conforme à son désir de voir ses valeurs et ses intérêts pris en considération dans ces accords. Nos principales initiatives seront les suivantes :

> *« Le Canada se fera le champion des efforts visant à abolir l'exploitation des enfants ... »*
>
> [Discours du Trône de 1999]

- Nous nous engageons fermement à amener le Canada à ratifier, en l'an 2000, la convention de l'Organisation internationale du travail sur les pires formes de travail des enfants, ce qui nécessitera la collaboration des partenaires nationaux. Nous avons également l'intention de travailler de concert avec des partenaires internationaux pour promouvoir l'application universelle de cette nouvelle convention.
- De concert avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, et après consultation avec d'autres partenaires, nous nous pencherons sur des questions relatives au domaine du travail dans le contexte de certaines initiatives, comme les négociations en vue d'établir une zone de libre-échange entre les Amériques.

À l'arrière-scène

Nos principaux engagements

- ***Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients.***
- ***Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État.***
- ***Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions.***

DRHC poursuit de nombreuses initiatives dont les effets se feront sentir dans tout le Ministère, de l'échelle locale à l'échelle nationale. Celles-ci complètent nos services ministériels, notamment l'élaboration et la coordination des politiques, les communications, les systèmes informatiques et les soutiens techniques ainsi que les fonctions liées aux finances, à l'administration et aux ressources humaines.

Quatre domaines revêtent une importance particulière en 2000-2001, compte tenu des priorités du gouvernement et de ses engagements envers le Parlement.

❖ Moderniser la fonction de contrôleur

DRHC a pris l'engagement ferme d'assurer une saine gestion. C'est une des raisons pour lesquelles nous nous sommes dotés d'une fonction solide de vérification interne et saisissons les occasions d'effectuer des améliorations lorsqu'elles se présentent.

Nous nous sommes également engagés à améliorer les pratiques de gestion par notre participation à l'initiative gouvernementale de la modernisation de la fonction de contrôleur[18]. À DRHC, nous avons adopté le document intitulé *Moderniser la gestion à DRHC* pour décrire ces travaux, conformément à notre décision d'élargir l'optique ministérielle relative à cette initiative. Nous instaurons présentement des pratiques améliorées de gestion et nous espérons que ce projet sera terminé en septembre 2001.

La gestion moderne donnera aux gestionnaires des concepts, des compétences et des outils, par exemple de l'information sur le rendement financier et non financier intégré, des outils de dépistage et de gestion des risques majeurs, des systèmes appropriés de contrôle et un code de valeurs et d'éthique. En tirant profit d'une base solide de saines pratiques de gestion, nos employés pourront faire des choix appropriés et les communiquer clairement afin d'assurer un meilleur service, une meilleure politique gouvernementale et de meilleurs résultats.

[18] Initiative du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Veuillez consulter le Rapport sur les plans et les priorités du SCT pour un aperçu complet de cette initiative.

L'analyse des pratiques courantes de gestion, effectuée en 1999 à l'échelle de DRHC, a fait ressortir des domaines prioritaires devant faire l'objet d'améliorations. Au cours de l'exercice 2000-2001, nous procéderons à la mise en œuvre d'un plan d'activités en vue d'appliquer et de mettre à l'essai les principes de gestion moderne axés sur les ressources humaines, les services de qualité, la mesure du rendement et les stratégies de planification opérationnelle. Nous utiliserons un cadre d'évaluation comme outil pour mesurer la qualité, l'intégrité, les niveaux de risque et les changements par rapport à l'éthique.

Avant tout, nous aiderons les gestionnaires à adopter de saines pratiques de gestion. Celles-ci compléteront des initiatives telles les listes de vérification portant sur la gestion des risques et les discussions entre les gestionnaires et les employés de DRHC sur l'éthique et les valeurs dans l'organisation. Nous avons également mis au point un cours de deux jours sur les pratiques de gestion moderne. Ce cours aidera les gestionnaires à comprendre ce concept et la façon de le mettre en pratique. Nous prévoyons l'offrir à l'échelle du Ministère au cours de l'année 2000.

❖ Recouvrer les sommes dues à l'État

DRHC gère un portefeuille de 2,8 milliards de dollars de comptes débiteurs, surtout ceux des Prêts canadiens aux étudiants (76 p. 100 du portefeuille), de l'assurance-emploi (20 p. 100) et des programmes de la sécurité du revenu. Les trop-payés représentent un très faible pourcentage du total des prestations versées dans le cadre des programmes, mais l'ampleur de ces programmes suppose que DRHC dispose du plus important portefeuille de comptes débiteurs non fiscaux au gouvernement.

En plus de déployer des efforts en vue de satisfaire aux principaux indicateurs en matière de résultats énumérés à la page 12, les spécialistes en recouvrement de DRHC réalisent d'autres activités qui accroîtront les résultats au chapitre du rendement. Ceux-ci sont liés à la mise en œuvre de la stratégie ministérielle des comptes débiteurs, qui rend les activités de recouvrement de DRHC plus efficientes et efficaces, améliore les résultats et assure un traitement juste, uniforme et équitable des débiteurs. Dans le cadre de notre plan, nous comptons :

- incorporer les comptes de trop-payés de l'assurance-emploi à notre Système ministériel de comptes débiteurs, ce qui nous permettra de terminer une initiative reportée en raison des priorités liées aux systèmes lors du passage à l'an 2000;
- recouvrer davantage de fonds à partir des remboursements d'impôt sur le revenu des débiteurs et des prestations qu'ils recevraient normalement d'autres programmes de DRHC;
- favoriser davantage de partenariats et élargir le partage d'information avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux.

❖ Assurer un service moderne et de qualité

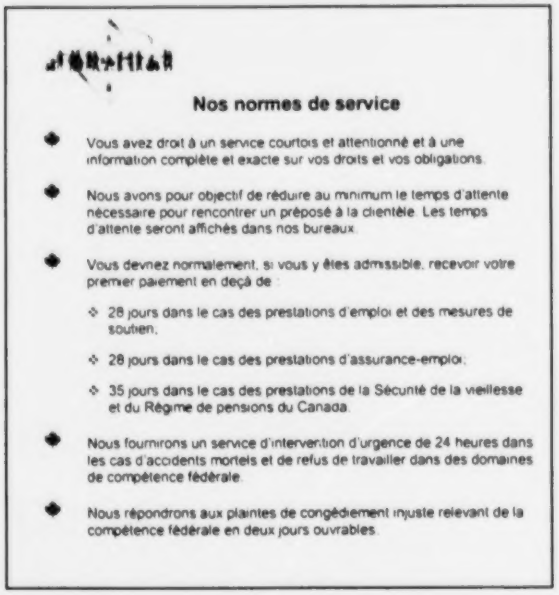
DRHC prend au sérieux le service aux citoyens à une époque où notre clientèle et les modalités de nos services évoluent rapidement. Nos clients ne sont pas seulement les aînés ou les chercheurs d'emploi qui se présentent à nos Centres de ressources

humaines du Canada dans le cadre de nos programmes liés à la Sécurité de la vieillesse ou à l'assurance-emploi. Ce sont aussi les parents qui reçoivent la Subvention canadienne pour l'épargne-études par le biais d'établissements financiers et les étudiants qui accèdent à l'information sur les carrières que nous affichons sur Internet.

Compte tenu de l'engagement du gouvernement à offrir des services en direct et des attentes croissantes des citoyens, nous avons lancé une nouvelle politique de prestation de services qui se concrétisera en 2000-2001. Elle englobe quatre principes :

- Offrir l'accès aux services à tous les Canadiens – par le biais d'une combinaison de services informatisés (Internet, guichets, courrier électronique), de services par téléphone, par télécopieur, par la poste et de services en personne.
- Faire preuve d'excellence – en offrant aux citoyens des services abordables de la meilleure qualité au moyen d'échanges simples dès le premier point de contact.
- Entretenir des relations interactives avec les citoyens et les collectivités – en tirant profit de nos relations avec ceux-ci afin d'adapter nos services et le mode de prestation à leurs besoins et leurs préférences.
- Assurer une présence fédérale durable – afin de souligner la contribution fédérale à la vie des Canadiens et de leur collectivité, par le biais de nos services et de ceux que nos partenaires livrent pour notre compte.

En raison de nos ressources limitées, nous devrons, dans le cadre de la nouvelle politique, faire des choix stratégiques concernant la façon dont nous planifions et offrons nos services et la façon dont nous répondons le mieux aux besoins de groupes précis. La nouvelle politique prévoit également que les Canadiens pourront effectuer leurs démarches par Internet (p. ex. : demandes de prestations). Nous ferons en sorte que les employés possèdent les compétences et les appuis nécessaires pour assumer d'autres rôles dans le domaine de la prestation de services aux Canadiens.



Nos normes de service

- Vous avez droit à un service courtois et attentionné et à une information complète et exacte sur vos droits et vos obligations.
- Nous avons pour objectif de réduire au minimum le temps d'attente nécessaire pour rencontrer un préposé à la clientèle. Les temps d'attente seront affichés dans nos bureaux.
- Vous devriez normalement, si vous y êtes admissible, recevoir votre premier paiement en deçà de :
  - 28 jours dans le cas des prestations d'emploi et des mesures de soutien.
  - 28 jours dans le cas des prestations d'assurance-emploi.
  - 35 jours dans le cas des prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.
- Nous fournirons un service d'intervention d'urgence de 24 heures dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler dans des domaines de compétence fédérale.
- Nous répondrons aux plaintes de congédiement injuste relevant de la compétence fédérale en deux jours ouvrables.

DRHC a déployé énormément d'efforts en vue d'évaluer et d'améliorer la qualité de ses services. Les initiatives pour 2000-2001 continueront sur la lancée des travaux qui ont été accomplis jusqu'à présent et qui comprennent des normes de service claires affichées pour le public. Certains bureaux ont mis en œuvre le Cadre d'efficacité optimale pour les organisations au service du public et utilisent les Critères canadiens de qualité pour le secteur public comme guide de cheminement et d'élaboration de plans d'amélioration de la qualité. En outre, un certain nombre de bureaux ont reçu la certification ISO 9000 ou comptent l'obtenir bientôt.

Conformément à une initiative gouvernementale visant l'assurance de la qualité, nous effectuerons un sondage en 2000-2001 afin de déterminer le niveau de satisfaction des clients relativement à nos programmes et services. Ce sondage nous fournira un point de repère pour déterminer leur niveau de satisfaction. Les priorités soulignées par les clients aideront à guider l'élaboration d'un plan national d'amélioration.

❖ Bâtir un milieu de travail de choix

Des services de qualité supérieure, des politiques rationnelles et une gestion moderne exigent un personnel solide et qualifié à tous les échelons. Pour pouvoir recruter et maintenir en fonction des personnes de qualité, il faut un milieu de travail intéressant et sain. En 1997, nous avons commencé à mettre en œuvre notre plan d'action intitulé Appuyer les gens. Ce plan vise à faire de DRHC une organisation d'apprentissage et à appuyer les employés pendant qu'ils perfectionnent leurs compétences et progressent dans leur carrière. En 1998, nous avons mis au point une stratégie de recrutement et de maintien en fonction parce nous avions compris le besoin de recruter et de perfectionner le genre d'effectif qui nous permettra d'atteindre nos objectifs pendant plusieurs années.

En 2000-2001, nous poursuivrons nos initiatives en mettant l'accent sur les questions que les gestionnaires et les employés ont soulignées lors de sondages récents auprès des employés. Ces questions comprennent le bien-être, la gestion de la charge de travail, l'apprentissage et le perfectionnement, la diversité, la gestion du rendement et le maintien d'un milieu de travail équitable et sécuritaire. Nous traiterons également de questions telles que l'équité en matière d'emploi, les besoins en leadership et les compétences qui seront nécessaires compte tenu de nos orientations futures. Pour ce faire, nous poursuivrons notre planification intégrée des activités et des ressources humaines, nous mettrons en œuvre des nouvelles pratiques de gestion et élaborerons des outils, des programmes et des processus destinés à appuyer les gestionnaires et les employés.

Ces efforts se refléteront dans les plans d'activités individuels mis en œuvre par plusieurs bureaux locaux, régions et directions générales nationales en vue de régler des problèmes qui les touchent en particulier.

Les Comptes

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités identiques à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en des recettes et des dépenses du gouvernement.

Le Compte du Régime de pensions du Canada est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé dans les États financiers du gouvernement canadien. Le Régime est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. En tant qu'administrateur, le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement se limite au solde du compte.

Compte d'assurance-emploi

Description

Le Compte d'assurance-emploi a été établi dans les comptes du Canada en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* pour enregistrer toutes les sommes reçues ou déboursées aux termes de cette loi. Un surplus génère un intérêt à un taux établi par le ministre des Finances, taux actuellement fixé à 90 p. 100 du taux trimestriel des bons du Trésor. Lorsque le Compte accuse un déficit, le ministre des Finances, à la demande de la Commission de l'assurance-emploi du Canada, peut autoriser des avances. Le remboursement de ces avances inclut le paiement de l'intérêt à des taux comparables à ceux des prêts aux sociétés d'État, taux établis par le ministre des Finances.

La *Loi sur l'assurance-emploi* offre une source de revenu d'appoint temporaire et une aide aux travailleurs et aux travailleuses admissibles. Le programme couvre tous les travailleurs ayant des relations employeur-employé. Les pêcheurs indépendants sont également couverts en vertu d'un règlement spécial de la *Loi sur l'assurance-emploi*. En 1999, 87 p. 100 de la population active était couverte par l'assurance-emploi et plus de 2,3 millions de personnes recevaient des prestations.

L'assurance-emploi prévoit :

- **Des prestations de revenu** au titre de la partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*, remplaçant temporairement le revenu pendant que le prestataire cherche du travail. Des situations autres qu'une perte d'emploi, par exemple la maladie, une grossesse, les soins à un nouveau-né ou à un enfant adopté ainsi que le statut de pêcheur indépendant, donnent droit à ces prestations de revenu.
- **Des prestations d'emploi** au titre de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* par le truchement d'un ensemble de prestations d'emploi et de mesures de soutien pouvant être adaptées pour satisfaire aux besoins des personnes et répondre à des besoins à l'échelon local. Le gouvernement du Canada a établi des Ententes sur le développement du marché du travail avec les gouvernements de la plupart des provinces et des territoires. Ceux-ci peuvent, par le truchement de ces ententes, assumer la responsabilité directe de la définition et de l'offre de ces prestations ou prendre part à des ententes de cogestion avec le gouvernement canadien.

Les employeurs et les employés payent tous les coûts associés à l'assurance-emploi par le truchement des cotisations. Les dépenses liées aux prestations et à l'administration sont imputées au Trésor et ensuite débitées du Compte d'assurance-emploi.

Sommaire financier

Les principaux changements escomptés en 2000-2001 par rapport à 1999-2000 s'énoncent comme suit :

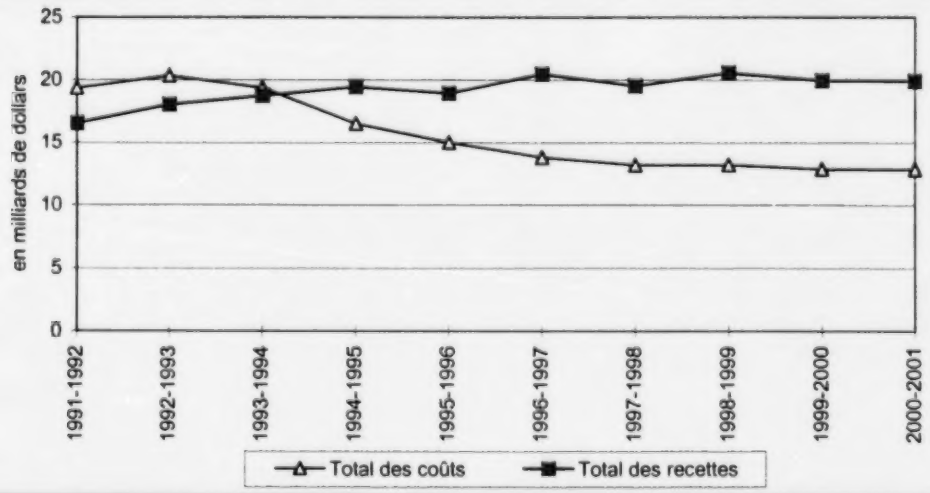
- On s'attend à ce que les prestations atteignent 11,787 milliards de dollars, soit une augmentation de 87 millions, ou moins de 1 p. 100. Cette légère croissance est surtout attribuable à une augmentation des prestations d'emploi et des mesures de soutien qui a été partiellement contrebalancée par une faible diminution des prestations de revenu.
- Les recettes tirées des cotisations devraient être ramenées à 18,332 milliards de dollars, soit une baisse de 480 millions de dollars ou 2,6 p. 100. Bien que le maximum annuel de rémunération assurable, soit 39 000 $, restera le même qu'en 1999-2000, la réduction globale des recettes tirées des cotisations reflète l'incidence nette d'une réduction des taux de cotisation et d'une augmentation des recettes tirées des cotisations en raison de l'augmentation de l'emploi et de la rémunération.

Le Compte d'assurance-emploi devrait accuser un surplus de 6,8 milliards de dollars et, par conséquent, porter le bilan du surplus accumulé à 34,6 milliards de dollars au 31 mars de l'an 2001. Depuis 1994, les taux de cotisation ont diminué graduellement chaque année afin de constituer une réserve en cas d'augmentation inattendue des coûts. Ainsi, les taux de cotisation n'augmenteront-ils pas si l'économie ralentit. En outre, une réserve adéquate dans le Compte d'assurance-emploi garantit que les prestations seront maintenues lorsque les travailleurs canadiens et les collectivités en auront le plus besoin.

Tel qu'annoncé dans le dernier discours du Trône et dans une déclaration du Premier ministre, le gouvernement prévoit présenter un projet de loi qui prolongerait la durée des prestations de maternité et des prestations parentales pour atteindre un an plutôt que le maximum actuel de six mois. Cette mesure doit prendre effet au plus tard le 1er janvier 2001.

Les chiffres qui suivent résument les tendances des coûts et des recettes du Compte d'assurance-emploi de 1991-1992 à 2000-2001 ainsi que l'état du Compte d'assurance-emploi entre 1997-1998 et 2000-2001.

COMPTE D'ASSURANCE-EMPLOI – TENDANCE DES COÛTS ET DES RECETTES



COMPTE D'ASSURANCE-EMPLOI – SOMMAIRE

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Planifié 2000-2001
Dépenses				
Prestations de revenu	11 798	11 834	11 700	11 787
Coûts administratifs	1 321	1 360	1 406	1 243
Créances douteuses	89	45	43	43
Total des coûts	13 208	13 239	13 149	13 073
Recettes				
Recettes tirées des cotisations	19 122	19 728	18 812	18 332
Pénalités	67	79	76	75
Intérêts	364	764	1 066	1 481
Total des recettes	19 553	20 571	19 954	19 888
Surplus				
Annuel	6 345	7 332	6 805	6 815
Cumulatif	13 645	20 977	27 782	34 597

Nota : Les cotisations d'assurance-emploi inscrites dans les états financiers sommaires du gouvernement comprennent les pénalités collectées, mais non les cotisations versées par le Canada en tant qu'employeur. En outre, elles sont inscrites comme comptabilité de caisse. En ce qui concerne les prestations d'assurance-emploi, elles reflètent le montant des transferts aux particuliers, incluent la provision pour créances douteuses et sont inscrites sur une base d'exercice.

Paiements de prestations

On s'attend à ce qu'en 2000-2001 les prestations atteignent 11,787 milliards de dollars, soit 9,609 milliards de dollars pour les prestations de revenu et 2,178 milliards de dollars pour les prestations d'emploi et les mesures de soutien.

Prestations de revenu

Les principaux aspects des prestations de revenu au titre de l'assurance-emploi se décrivent comme suit :

Nombre d'heures de travail requis pour être admissible aux prestations

- Les prestataires doivent avoir accompli entre 420 et 700 heures de travail durant leur période d'admissibilité et ce, qu'ils occupent un travail à temps plein ou à temps partiel. Le nombre exact d'heures requis est appelé « norme variable d'admissibilité ». Il est déterminé selon le taux de chômage prévalant dans la région où vit le prestataire au moment où il fait sa demande de prestations. Plus le taux de chômage est élevé, plus le nombre d'heures requis est bas.
- Les personnes qui viennent tout juste d'intégrer le marché du travail (nouveaux venus) et ceux qui y reviennent après une absence (rentrants sur le marché du travail) doivent avoir accompli 910 heures de travail. Par contre, ceux qui ont travaillé au moins 490 heures au cours des 12 derniers mois seront soumis aux règles normales l'année suivante.

- Les prestataires qui fraudent l'assurance-emploi sont sujets à une norme plus élevée. Le degré de gravité de la fraude : mineure, grave, très grave, répétitive, accroît de 1,25, 1,50, 1,75 ou de 2 fois le minimum d'heures requis normalement pour présenter une demande.
- Pour les demandes de prestations justifiées par la maladie, une grossesse ou la naissance d'un enfant, le minimum d'heures de travail requis est de 700.

Détermination du taux des prestations et de l'admissibilité

- Les prestataires peuvent recevoir des prestations pendant 14 à 45 semaines selon le nombre d'heures d'emploi assurables et le taux de chômage régional.
- Les prestataires ont droit à des prestations hebdomadaires équivalant à 55 p. 100 de la moyenne de leur rémunération assurée des 26 dernières semaines de travail. La rémunération assurable moyenne est calculée à partir du nombre réel de semaines de travail, mais elle est assujettie à un dénominateur minimal de 14 à 22 selon le taux de chômage régional.
- Le taux de prestation peut être réduit jusqu'à 50 p. 100 selon le nombre de semaines de prestations ordinaires reçues à partir du 30 juin 1996.
- Jusqu'au 31 juillet 1999, les prestataires dont le revenu familial totalisait moins de 25 921 dollars et qui étaient admissibles à la Prestation fiscale canadienne pour enfant (PFCE) recevaient un supplément familial (SF) établi d'après le montant de leur PFCE. Depuis le 1er août 1999, bien que le SF dépende toujours de la PFCE, le montant du SF se fonde sur :
    - le revenu familial net;
    - le nombre d'enfants à charge;
    - l'âge de ces enfants à charge.

  Le seuil-limite du revenu familial est toujours établi à 25 921 dollars.
- Pour les périodes des prestations établies en l'an 2000 ou après, le taux de prestations peut être augmenté à un maximum de 80 p. 100 de la rémunération moyenne, assurable et hebdomadaire du prestataire. Cependant, le montant hebdomadaire réel des prestations ne peut dépasser le taux hebdomadaire maximal mentionné ci-dessous.
- Le taux hebdomadaire maximal de prestations demeure 413 dollars jusqu'à la fin de l'an 2000. Par la suite, le taux hebdomadaire maximal de prestations sera de 55 p. 100 de la rémunération annuelle maximale assurable divisée par 52. Cette rémunération est de 39 000 dollars pour les années 1997 à 2000. Par la suite, la Commission, avec l'approbation du gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre de Développement des ressources humaines et du ministre des Finances, établit le montant. On s'attend à ce que la rémunération annuelle assurable maximale pour 2001 soit revue à l'automne de l'an 2000.

Travail partagé

- Les prestataires liés à des accords de travail partagé peuvent recevoir des prestations. Ces ententes conclues entre DRHC, les employés et les employeurs visent à éviter les mises à pied temporaires en utilisant les prestations d'assurance-emploi comme moyen de remplacement partiel du revenu.

Prestations aux pêcheurs

- La durée et le montant des prestations aux pêcheurs dépendent du revenu tiré de la pêche et du taux de chômage régional. Tous les pêcheurs sont assujettis à une période maximale d'admissibilité de 31 semaines et bénéficient d'une admissibilité maximale de 26 semaines de prestations. Les pêcheurs d'été peuvent recevoir des prestations entre le 1er octobre et le 15 juin et ceux qui pratiquent la pêche hivernale entre le 1er avril et le 15 décembre.
- Le taux de prestations aux pêcheurs est déterminé à l'aide d'un dénominateur minimal de 14 à 22, selon le taux de chômage régional, sans égard au nombre de semaines de travail. Comme c'est le cas pour les prestations ordinaires d'assurance-emploi, le taux de prestations aux pêcheurs peut être réduit, selon le nombre de semaines de prestations reçues à partir du 30 juin 1996.

Remboursement des prestations

- Lorsque le revenu annuel net d'un prestataire d'assurance-emploi est supérieur à 1,25 fois le maximum de revenu annuel assurable (seuil de remboursement), le prestataire doit rembourser 30 p. 100 (taux de remboursement) des prestations reçues en excédent.
- Une personne qui reçoit des prestations régulières ou des prestations aux pêcheurs peut être assujettie à un seuil de remboursement plus bas et à un taux de remboursement plus élevé, selon le nombre de semaines de prestations reçues à partir du 30 juin 1996 ou après cette date.

PRESTATIONS DE REVENU D'ASSURANCE-EMPLOI – DÉPENSES

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
Prestations de revenu				
Prestations régulières	8 400	8 195	7 835	7 714
Prestations de maladie	443	474	520	539
Prestations de maternité	703	705	732	774
Prestations parentales	449	449	467	495
Prestations d'adoption	5	7	7	7
Prestations versées aux pêcheurs	237	227	233	244
Prestations de travail partagé	7	16	17	20
Remboursement de prestations	(52)	(141)	(165)	(184)
Total des prestations de revenu	10 192	9 932	9 646	9 609

FACTEURS RELATIFS AUX PRESTATIONS DE REVENU

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Planifié 2000-2001	Diff. en %
Prestations (en millions de dollars)	10 192	9 932	9 646	9 609	0 %
Moyenne mensuelle des bénéficiaires (en milliers)	766	729	682	652	-4 %
Taux de prestations ($/semaine)	255	260	267	274	3 %

Prestations d'emploi et mesures de soutien

Les **prestations d'emploi** comprennent le perfectionnement professionnel, les Partenariats pour la création d'emplois, le travail indépendant et les Subventions salariales ciblées.

Quant aux **mesures de soutien**, elles comprennent, entre autres, les Services d'aide à l'emploi, les Partenariats du marché du travail ainsi que la Recherche et l'innovation.

Le montant prévu en ce qui concerne les prestations d'emploi et les mesures de soutien pour 2000-2001 totalise 2,178 milliards de dollars, soit 0,645 p. 100 du revenu assurable total évalué à 337,5 milliards de dollars. Cela représente un niveau de dépenses moins élevé que le plafond de 0,8 p. 100 imposé aux termes de l'article 78 de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

La partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* autorise le gouvernement du Canada à effectuer des paiements aux gouvernements provinciaux et territoriaux pour mettre en œuvre des programmes semblables aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien. La contribution fédérale prévue pour 2000-2001 est fixée à 891 millions de dollars conformément aux Ententes sur le développement du marché du travail avec les provinces et les territoires.

PRESTATIONS D'EMPLOI ET MESURES DE SOUTIEN

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues* 2000-2001
Formation et acquisition de compétences	770	630	348	
Partenariats pour la création d'emplois	130	135	78	
Travail indépendant	133	108	84	
Subventions salariales ciblées	79	62	70	
Aide à l'emploi	235	238	280	
Partenariats du marché du travail	202	262	352	
Recherche et innovation	7	11	10	
Total des programmes de DRHC	1 556	1 446	1 222	1 287
Transferts aux provinces	50	457	832	891
Total	1 606	1 903	2 054	2 178

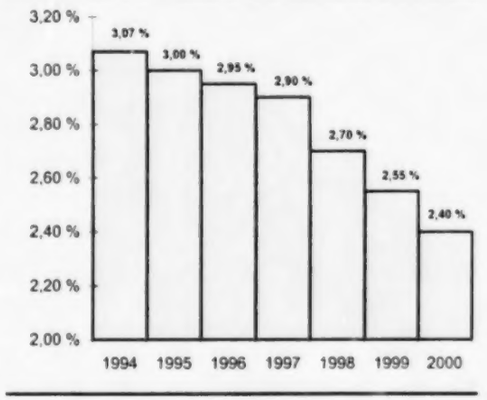
* La ventilation par élément n'est pas disponible. Les montants prévus seront fonction des besoins locaux en matière de main-d'œuvre.

Cotisations

Détermination des cotisations : L'article 66 de la *Loi sur l'assurance-emploi* oblige la Commission de l'assurance-emploi du Canada, moyennant l'approbation du gouverneur en conseil sur la recommandation du Ministre et du ministre des Finances, à déterminer chaque année le taux de cotisation.

Taux de cotisation : Compte tenu de l'importance du surplus dans le Compte d'assurance-emploi (a.-e.), il était possible de réduire le taux de cotisation de 1994 à 2000. La Commission a établi le taux à 2,40 % pour les employés qui touchent une rémunération assurable hebdomadaire (en vigueur le 1er janvier 2000), tandis que la participation de l'employeur est fixée à 1,4 fois (3,36 p. 100) le taux de l'employé. À des fins de planification, le taux de cotisation de 2,30 p. 100 est utilisé dans les prévisions des cotisations pour les trois premiers mois de 2001. Les cotisations sont versées sur tout revenu normalement assurable, du premier dollar gagné jusqu'au maximum de revenu annuel assurable de 39 000 dollars.

TENDANCE DU TAUX DE COTISATION DE L'EMPLOYÉ (EN % DE LA RÉMUNÉRATION ASSURABLE)



Diminution des cotisations : L'employeur détenant une assurance-salaire est admissible à une réduction des cotisations. Il est tenu de partager cette réduction avec ses employés. L'employé dont le revenu annuel est de 2 000 dollars et moins peut recevoir un remboursement de sa cotisation d'assurance-emploi par le truchement de sa déclaration.

Le gouvernement offre un congé de cotisations à l'assurance-emploi aux employeurs qui embauchent un nombre additionnel de jeunes, âgés de 18 à 24 ans en 1999 et en 2000. Les employeurs pourront cesser de payer la part des cotisations de l'employeur quand ils atteindront leur masse salariale jeunesse de 1998, ou bien ils pourront demander le remboursement des cotisations payées en trop quand ils produiront leur déclaration.

FACTEURS RELATIFS AUX RECETTES PROVENANT DES COTISATIONS

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Diff. en %	
Exercice						
Cotisations (en millions de dollars)	19 122	19 728	18 812	18 332	-3 %	
Total de la rémunération assurable (en millions de dollars)	301 666	316 702	324 946	337 533	4 %	
	1997	**1998**	**1999**	**2000**		**2001**
Année civile						
Taux de cotisation de l'employé * (en % de la rémunération assurable)	2,90 %	2,70 %	2,55 %	2,40 %	-6 %	2,30 %
Maximum de la rémunération assurable (en dollars)	39 000	39 000	39 000	39 000	0 %	39 000
Réduction de la cotisation (en millions de dollars)	(521)	(500)	(482)	(503)		(520)
Remboursement de la cotisation (en millions de dollars)						
Employé	(152)	(158)	(155)	(152)		(151)
Employeur (nouvelles embauches/ embauche des jeunes)	(233)	(116)	(145)	(175)		(45)

* La cotisation de l'employeur équivaut à 1,4 fois celle de l'employé.

Nota : À des fins de planification, on émet l'hypothèse qu'en 2001 le taux de cotisation de l'employé et la rémunération maximale annuelle assurable seront 2,30 dollars et 39 000 dollars respectivement. À l'automne de l'an 2000, la Commission de l'assurance-emploi reverra le taux de cotisation et la rémunération maximale assurable pour 2001.

Coûts d'administration

L'article 77 de la *Loi sur l'assurance-emploi* précise que les dépenses d'administration de la loi doivent être débitées du Compte d'assurance-emploi.

Le ministre du Développement des ressources humaines doit rendre compte du Programme d'assurance-emploi devant le Parlement. Toutefois, la responsabilité de l'administration du programme est partagée avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) qui collecte les cotisations et le remboursement des prestations et prend les décisions en matière d'assurabilité aux termes de la loi. DRHC, l'ADRC, le Secrétariat du Conseil du Trésor et Justice Canada fournissent des services à l'appui de la gestion et de la prestation de programmes aux termes de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Les dépenses d'administration engagées par les gouvernements provinciaux et territoriaux pour administrer les prestations d'emploi et les mesures de soutien en vertu des Ententes sur le développement du marché du travail peuvent être débitées du Compte d'assurance-emploi.

COÛTS D'ADMINISTRATION

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
Fédéral	1 305	1 252	1 316	1 127
Provincial	20	114	95	121
Recouvrement	(5)	(6)	(5)	(5)
Total	1 320	1 360	1 406	1 243

Les coûts d'administration de l'assurance-emploi, qui totalisent 1 243 millions de dollars, représentent l'exigence de base pour 2000-2001. Elle s'établit à 163 millions de dollars de moins que la somme prévue pour 1999-2000. Cette réduction est principalement attribuable à l'approbation d'une augmentation unique de 70 millions de dollars au chapitre des ressources relatives à l'assurance-emploi afin de combler les besoins en informatique du Ministère pour 1999-2000 et à une affectation supplémentaire de 76 millions de dollars en 1999-2000 pour défrayer les modifications apportées aux systèmes en vue de relever les défis occasionnés par le passage à l'an 2000.

Compte du Régime de pensions du Canada

Description

Le Régime de pensions du Canada (RPC) est un programme fédéral-provincial d'assurance sociale obligatoire et à participation. Il s'applique à toutes les régions du Canada à l'exception du Québec, qui dispose d'un programme similaire. Le gouvernement du Canada administre le Régime conjointement avec les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement à titre d'administrateur se limite au solde du Compte.

Le RPC prévoit des prestations pour les cotisants et leurs familles. Il vise les personnes ayant un emploi et les travailleurs autonomes âgés de 18 à 70 ans qui gagnent une somme d'argent minimale au cours d'une année civile. Environ 10 millions de Canadiens versent des cotisations annuelles au Régime, et environ 3,6 millions de personnes sont censées recevoir des prestations au cours de l'exercice 2000-2001.

Les pensions de retraite, ainsi que les prestations d'invalidité, de survivant et de décès figurent au nombre des prestations du RPC. Au cours de l'exercice 2000-2001, environ 480 000 prestataires du RPC devraient être admissibles à plus d'une de ces prestations. En janvier de chaque année, les niveaux des prestations augmentent en fonction des hausses de l'indice des prix à la consommation.

Le Régime et ses ressources sont maintenant répartis en trois volets :

- Le Compte du Régime de pensions du Canada (RPC), que l'on a établi dans les comptes du Canada en vue de l'enregistrement des cotisations, des intérêts, des pensions et des prestations ainsi que des dépenses administratives liées au RPC. Il est tenu de façon à ce que l'on puisse assumer les paiements de prestations et les frais administratifs prévus pour les trois mois à venir.
- Le Fonds de placement du RPC, que l'on a établi dans les comptes du Canada en vue de l'enregistrement des placements en valeurs mobilières des provinces, des territoires et du Canada.
- L'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada, qui a été établi par l'entremise d'une loi du Parlement adoptée en 1997, et créé en 1998 pour contribuer au financement à taux constant du RPC, par suite du rendement des investissements dans les fonds transférés du Compte du RPC[19].

Le RPC est entièrement financé par l'entremise des cotisations obligatoires des employés, des employeurs et des travailleurs autonomes ainsi qu'au moyen du rendement des investissements du Fonds de placement du RPC et de l'Office d'investissement du RPC. Les paiements de prestations et les dépenses administratives comptent parmi les déboursés.

[19] Pour de plus amples renseignements sur l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada, veuillez consulter le site Web suivant : http://www.oirpc.ca

Jusqu'à la fin de l'année 1997, les fonds en caisse supérieurs au montant fixé en vertu de la norme de fonctionnement liée à la période de trois mois, étaient intégralement investis dans des obligations des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral. Une fois ces obligations échues, les fonds dont on n'avait pas besoin pour le paiement des pensions et des prestations étaient réinvestis dans de nouvelles obligations.

Depuis 1998, une obligation provinciale ou territoriale venant à terme peut être réinvestie, une fois seulement, dans une nouvelle obligation pour une période de 20 ans, si l'émetteur de cette obligation demande qu'il en soit ainsi et si le solde d'exploitation est suffisant pour le paiement des pensions et des prestations courantes. Le ministère fédéral des Finances administre le portefeuille d'obligations. Les fonds en surplus, qui ne sont pas réinvestis, sont transférés à l'Office d'investissement du RPC. L'Office a pour mandat d'investir ces fonds de façon à accroître la valeur à long terme de l'actif du RPC grâce à une participation prudente aux marchés de capitaux. L'Office est responsable devant le public et les gouvernements et doit présenter des rapports réguliers. Il est assujetti à des règles d'investissement similaires à celles qui régissent les autres fonds de pension du Canada.

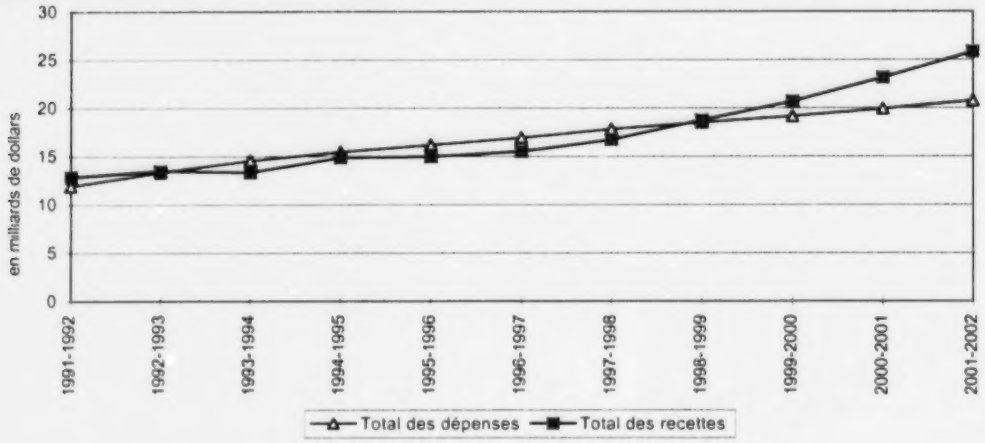
Sommaire financier

Les paiements de prestations sont censés atteindre les 19,6 milliards de dollars en 2000-2001, ce qui représente une augmentation de 778 millions de dollars, ou 4,1 p. 100, par rapport à l'exercice 1999-2000. Cette augmentation est fidèle aux prévisions concernant le nombre de clients et le versement des prestations moyennes. On prévoit, pour 2000-2001, une augmentation nette de 2,3 p. 100 du nombre de clients, ainsi qu'une augmentation nette de 1,8 p. 100 du versement des prestations moyennes.

On s'attend à ce que le RPC accumule un surplus de 3,2 milliards de dollars, ce qui porterait le solde cumulatif à 41,6 milliards de dollars au 31 mars 2001. Actuellement, les fonds du RPC équivalent à environ deux années de prestations, et ce montant est censé grimper, au cours des deux prochaines décennies, à un taux correspondant à quatre ou cinq années.

Les chiffres qui suivent résument les tendances quant à l'ensemble des recettes et dépenses du Compte de 1991-1992 à 2001-2002, ainsi que l'état du Compte du RPC entre 1997-1998 et 2001-2002.

RPC – Tendance des recettes et des dépenses



RPC – Recettes et dépenses[20]

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Planifié 2000-2001	Planifié 2001-2002
Recettes					
Cotisations	12 790	14 800	16 871	19 621	22 595
Intérêts	3 950	3 926	3 789	3 538	3 243
Total des recettes	**16 740**	**18 726**	**20 660**	**23 159**	**25 838**
Dépenses					
Paiements de prestations	17 537	18 195	18 835	19 613	20 455
Frais d'administration	298	304	336	325	318
Total des dépenses	**17 835**	**18 499**	**19 171**	**19 938**	**20 773**
Augmentation (diminution) du Compte du RPC	(1 095)	227	1 489	3 221	5 065

RPC – Solde des fonds

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Planifié 2000-2001	Planifié 2001-2002
Solde de fin d'exercice					
Composé de :					
Fonds de placement	32 459	30 833	30 299	30 164	30 012
Office d'investissement	s.o.	12	2 049	6 286	11 229
Compte	4 205	6 046	6 032	5 151	5 425
Total du RPC	36 664	36 891	38 380	41 601	46 666
Augmentation (diminution) du RPC	(1 095)	227	1 489	3 221	5 065

s.o. : sans objet

[20] Pour de plus amples renseignements concernant l'exercice 1998-1999, veuillez consulter les états financiers du Compte du RPC qui apparaissent dans les *Comptes publics du Canada de 1999*, volume 1, section 6, à l'adresse Internet que voici : http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

Paiements de prestations

Pensions de retraite : Les cotisants peuvent commencer à toucher une pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) dès l'âge de 60 ans, ou attendre d'avoir atteint l'âge de 70 ans pour toucher une pension de retraite rectifiée sur une base actuarielle. Les demandeurs âgés de 60 à 65 ans doivent avoir cessé de travailler complètement ou substantiellement lorsqu'ils commencent à toucher une pension de retraite. Les cotisants âgés de plus de 65 ans ne sont pas tenus d'avoir cessé de travailler pour être admissibles.

Les pensions sont rectifiées de 0,5 p. 100 pour chaque mois écoulé entre la date à laquelle la pension entre en vigueur et le mois correspondant au 65e anniversaire du cotisant. Les cotisants qui commencent à toucher une pension de retraite à l'âge de 60 ans reçoivent 70 p. 100 du montant habituellement versé aux prestataires âgés de 65 ans, alors que les personnes qui attendent d'avoir atteint l'âge de 70 ans pour toucher une pension reçoivent 130 p. 100 du montant payable aux personnes âgées de 65 ans.

Les conjoints qui sont tous deux âgés d'au moins 60 ans et qui ont tous les deux présenté une demande de pension de retraite du RPC à laquelle ils sont admissibles, peuvent partager leurs pensions. Dans un tel cas, les prestations de retraite touchées pendant la période de cohabitation sont réparties également entre les deux conjoints, tant et aussi longtemps que ces deux personnes demeurent ensemble.

Prestations d'invalidité : Les prestations d'invalidité sont payables aux cotisants qui satisfont aux exigences contributoires minimales lorsque leur invalidité les empêche d'occuper un emploi régulier et substantiellement rémunérateur. Les prestations s'adressent ainsi à ceux qui se trouveront dans cette situation pour une période prolongée.

Prestations de conjoint survivant : Le conjoint de droit ou de fait, survivant d'un cotisant, peut avoir droit à une pension mensuelle si ce dernier a versé des cotisations pendant une période minimum et si, au moment du décès de ce cotisant, le conjoint était âgé d'au moins 35 ans ou si, étant âgé de moins de 35 ans, il avait des enfants à charge ou était handicapé. En cas de remariage du conjoint survivant, les paiements se poursuivent.

Prestations aux enfants : Des prestations mensuelles sont payables au nom des enfants des cotisants qui touchent des prestations d'invalidité du RPC, ou qui décèdent. Il s'agit d'une prestation à taux uniforme payable jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de 18 ans, ou jusqu'à l'âge de 25 ans si l'enfant fréquente une école ou une université à plein temps.

Prestations de décès : Une prestation forfaitaire est payable à la succession du cotisant décédé, en autant que les cotisations versées par celui-ci soient suffisantes.

Détermination du taux des prestations

Les prestations du RPC sont liées de près aux gains. Le montant des prestations est subordonné dans une large mesure à la moyenne des gains en carrière qui tend à être plus élevée pour chaque groupe de nouveaux prestataires.

Les prestations telles que les prestations aux enfants ne sont pas fondées sur les gains. Il s'agit plutôt d'un montant fixe. Les prestations d'invalidité et les prestations de survivant se fondent en partie sur les gains, et en partie sur un tarif fixe ou un taux uniforme. Le Régime prévoit un maximum des gains admissibles, et ce maximum varie d'une année à l'autre. Ce maximum a pour effet de limiter le montant des prestations que les gens touchent ainsi que le montant des cotisations qui doivent être versées au Régime.

PAIEMENT DE PRESTATIONS DU RPC PAR CATÉGORIE ET PAR TYPE

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Pensions de retraite	11 827	12 381	12 922	13 522	14 184
Prestations d'invalidité					
Pensions d'invalidité	2 542	2 579	2 570	2 622	2 670
Prestations pour enfant de cotisant invalide	250	248	248	252	257
Total des prestations d'invalidité	2 792	2 827	2 818	2 874	2 927
Prestations de survivant					
Prestations de conjoint survivant	2 447	2 561	2 665	2 779	2 899
Prestations d'orphelin	202	202	202	204	206
Prestation de décès	269	224	228	234	239
Total des prestations de survivant	2 918	2 987	3 095	3 217	3 344
Total	17 537	18 195	18 835	19 613	20 455

Recettes

Cotisations : Les cotisations au Régime sont obligatoires. Elles sont prélevées sur les gains de l'employé, déterminés en fonction d'un niveau minimal (exemption de base de l'année) et d'un niveau maximal (maximum des gains annuels cotisables). Le taux de cotisation est fixé dans le calendrier des changements des taux de cotisation. Ce calendrier est soumis à un examen chaque trois ans et peut être prolongé par les ministres canadien et provinciaux des Finances.

Intérêts créditeurs : Les investissements et le Compte du RPC produisent des intérêts.

Le Compte du RPC produit des intérêts sur son solde de fonctionnement quotidien moyen. Pour calculer les intérêts versés sur ces fonds, on fait la moyenne des taux de rendement moyens non pondérés au taux d'adjudication de bons du Trésor en vigueur pour une période de trois mois, pendant le mois où les intérêts sont versés, moins un huitième de un pour cent.

Le taux d'intérêt sur les titres détenus par le Fonds de placement est déterminé par le ministre des Finances en fonction du taux de rendement moyen à l'échéance de toutes les obligations du gouvernement du Canada en circulation et en vigueur pour une période de 20 ans ou plus.

Frais administratifs

Développement des ressources humaines Canada, le ministère des Finances, l'Agence des douanes et du revenu Canada (anciennement Revenu Canada), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, l'Office d'investissement du RPC et le Bureau du surintendant des institutions financières, dispensent des services qui appuient la gestion et l'exécution du RPC et de ses fonds.

Les frais engagés par les ministères pour l'administration du programme peuvent être récupérés dans le Compte, conformément aux principes d'établissement des coûts approuvés par le Conseil du Trésor. Essentiellement, l'objet de ces principes réside en ce que ces frais doivent être engagés en raison des responsabilités du RPC, et qu'ils doivent être identifiables.

Les dépenses administratives pour l'exercice 2000-2001 sont estimées à 325 millions de dollars. Ce montant représente une diminution de 3,2 p. 100 par rapport aux prévisions de 1999-2000.

RPC – FRAIS D'ADMINISTRATION PAR MINISTÈRE

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Développement des ressources humaines Administration du Régime, opérations, dossiers et locaux[1]	169,5	178,1	225,6	208,9	201,8
Compte d'assurance-emploi – Remboursement au Compte d'assurance-emploi en relation avec les attributions de numéros d'assurance sociale et la tenue du fichier central	1,2	1,4	1,4	1,4	1,4
Secrétariat du Conseil du Trésor Primes d'assurance et cotisations au régime d'avantages sociaux des employés	19,0	26,4	26,5	26,3	25,4
Travaux publics et Services gouvernementaux Émission des chèques, services d'informatique[1]	31,6	14,4	14,1	13,4	11,5
Agence des douanes et du revenu du Canada Perception des cotisations	74,8	75,8	71,4	73,3	76,1
Bureau du surintendant des institutions financières Services actuariels	1,1	1,0	1,2	1,3	1,3
Office d'investissement du Régime de pension du Canada[2]	-	6,0	(4,9)	s.o.	s.o.
Finances Canada Services d'investissement	0,5	0,5	0,5	0,4	0,4
TOTAL	297,7	303,6	335,8	325,0	318,0

1. Depuis 1998-1999, les frais associés aux locaux sont inclus sous DRHC (auparavant sous TPSGC) pour réfléter l'inclusion des frais de locaux dans le budget de DRHC.
2. Durant l'année 1998-1999, le RPC a transféré la somme de 6 millions de dollars à l'Office d'investissement pour couvrir les frais de démarrage, tel que prévu à la loi. L'Office a remboursé au RPC la somme de 4,9 millions de dollars en 1999-2000.

s.o. : sans objet

Prévisions à long terme

La législation relative au RPC exige l'établissement d'un barème des taux de cotisation ainsi qu'un examen exécuté tous les trois ans par les ministres des finances fédéral et provinciaux. Cet examen permet de déterminer s'il est nécessaire d'apporter des rectifications au barème. Les rectifications sont mises en œuvre par voie législative, par suite d'une entente entre les ministres des finances, ou automatiquement au moyen d'une formule qui fait en sorte que le Régime disposera d'une réserve correspondant à environ deux années de prestations. Les modifications au barème des taux ou à la réglementation automatique doivent être approuvées par au moins deux tiers des provinces et au moins deux tiers de la population de toutes les provinces.

Le tableau qui suit indique la prévision des recettes et des dépenses qui auront une incidence sur le Régime de pensions du Canada pendant la période allant de 2002-2003 à 2011-2012, selon le dix-septième rapport actuariel du Bureau du surintendant des institutions financières, au 31 décembre 1997[21]. Le taux des comptes et débours de fin d'année reflète l'envergure des comptes de fin d'année par rapport aux débours.

PRÉVISION DES RECETTES ET DES DÉBOURS

Exercice	Taux de cotisation	Cotisations	Revenu de placement	Débours	Compte en fin d'année	Compte/ débours en fin d'année
	%		en millions de dollars			ratio
2002-2003	9,40/9,90	25 980	4 076	22 043	55 131	2,37
2003-2004	9,90	28 631	4 453	23 308	64 906	2,62
2004-2005	9,90	30 436	5 014	24 750	75 606	2,87
2005-2006	9,90	32 339	5 613	26 318	87 240	3,11
2006-2007	9,90	34 337	6 325	28 011	99 891	3,35
2007-2008	9,90	36 424	7 121	29 855	113 582	3,56
2008-2009	9,90	38 607	8 003	31 855	128 337	3,77
2009-2010	9,90	40 923	8 958	33 998	144 220	3,97
2010-2011	9,90	43 245	9 989	36 277	161 176	4,16
2011-2012	9,90	45 471	11 071	38 697	179 022	4,33

[21] Le dix-septième rapport actuariel est affiché à l'adresse Internet que voici : http://www.osfi-bsif.gc.ca/outgoing/pdf/Actuarial/cpp17f4.pdf

Page

Renforcement des subventions et des contributions à DRHC – Plan d'action 73

Tableaux financiers

Figure 1 : Structure du Ministère 76
Figure 2 : Coût net pour le Ministère 77
Figure 3 : Dépenses du Ministère par gamme de services 78
Figure 4 : Détail des paiements de transfert par gamme de services 79
Figure 5 : Plan d'assurance-emploi pour 2000-2001 80

Principales initiatives législatives et réglementaires 81

Nos principaux partenaires 83

Stratégie de développement durable 84

Renforcement des subventions et des contributions à DRHC – Plan d'action

Des renseignements supplémentaires sur les subventions et les contributions de DRHC se trouvent à l'adresse Internet suivante :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml

❖ **Mesures correctives à court terme**

1. S'assurer que les paiements satisfont aux exigences financières et à celles des programmes
   - Aucun paiement n'est effectué jusqu'à ce que le directeur du bureau local ou le directeur général de l'Administration centrale atteste que le dossier du projet satisfait aux cinq critères financiers (l'entente est signée, les pouvoirs de signature sont respectés, les paiements anticipés se font conformément aux règles du CT, les demandes de remboursement sont accompagnées des documents justificatifs, les dépenses sont admissibles); l'agent financier principal de la région ou de l'Administration centrale atteste que le directeur du bureau local ou le directeur général de l'Administration centrale a les compétences nécessaires pour évaluer ces critères.
   - Aucune nouvelle entente n'est approuvée jusqu'à ce qu'une confirmation ne soit signée à l'effet que le dossier du projet renferme trois éléments de programmes essentiels (la demande ou proposition, l'évaluation et la recommandation accompagnées d'un document justificatif).
   - Le directeur du bureau local ou le directeur général de l'Administration centrale revoit tous les dossiers actifs avant le 30 avril afin d'attester qu'ils sont complets, tel qu'exigé (la demande ou la proposition, l'évaluation, la recommandation, l'approbation, le contrat, le contrôle financier et non financier ainsi que le suivi). Critères à confirmer d'ici le 11 février.
   - Au moyen de l'examen de dossiers triés au hasard et de visites sur place, la Direction nationale de dépistage des performances des subventions et des contributions surveille le rendement; elle présentera des rapports nationaux mensuels à compter de février et des rapports régionaux trimestriels à compter d'avril.

2. Vérifier et corriger les dossiers problèmes
   - Il faut achever l'enquête relative aux 37 cas de vérification où les règles financières n'ont pas été respectées et régler ces cas. Rapport provisoire le 4 février et rapport final d'ici le 18 février.
   - Tout cas semblable, relevé à la suite de l'examen des dossiers actifs, fera l'objet d'une enquête et sera réglé de la même façon.
   - Une approche d'évaluation sera mise au point avec un cabinet d'experts-comptables afin de découvrir d'autres projets qui, en 1999-2000 et 1998-1999, auraient pu enfreindre les règles financières.
   - L'évaluation sera effectuée, les projets seront revus et les problèmes seront corrigés au plus tard le 31 août.

- Une entité indépendante examinera les résultats de l'évaluation afin de déterminer s'il est rentable de revoir les projets d'années antérieures.
- Toute mesure nécessaire (p. ex. : le recouvrement des trop-payés) sera prise.
- Tout cas où il y a soupçon de fraude ou d'une autre activité illégale sera rapporté à la police.

❖ **Mesures à long terme**

3. Donner le matériel et le soutien voulus au personnel
   - Offrir au besoin l'orientation, les outils, la formation et les ressources additionnelles.
   - Recueillir l'opinion du personnel des programmes et des finances et l'intégrer au processus quand cela est justifié.
   - Évaluer les problèmes liés à la charge de travail et à la capacité des employés, et les corriger.
   - La première série d'activités de formation a pour objet de confirmer que tous les gestionnaires et les agents de programmes comprennent les cinq critères financiers avant la fin de février.
   - Avoir recours à des ressources additionnelles et temporaires pour appuyer le plan d'action.

4. Assurer la responsabilisation à l'égard des résultats
   - La mise en œuvre du plan d'action fera partie des exigences fondamentales de l'emploi de tous les gestionnaires participant au dossier des subventions et des contributions.
   - Réviser, et modifier au besoin, les structures de responsabilités et de gestion, ainsi que les méthodes de travail (y compris, par exemple, la répartition des fonctions et les activités de vérification postérieure).
   - Procéder à l'analyse coûts-avantages de la mise en œuvre de la norme ISO 9000 ou d'un outil comparable de vérification de la qualité.
   - Un rapport trimestriel sera remis à la Ministre à compter d'avril 2000.
   - Le rapport du vérificateur général sera présenté en octobre 2000.
   - Les experts externes évalueront les progrès réalisés en juin 2000 et en janvier 2001.

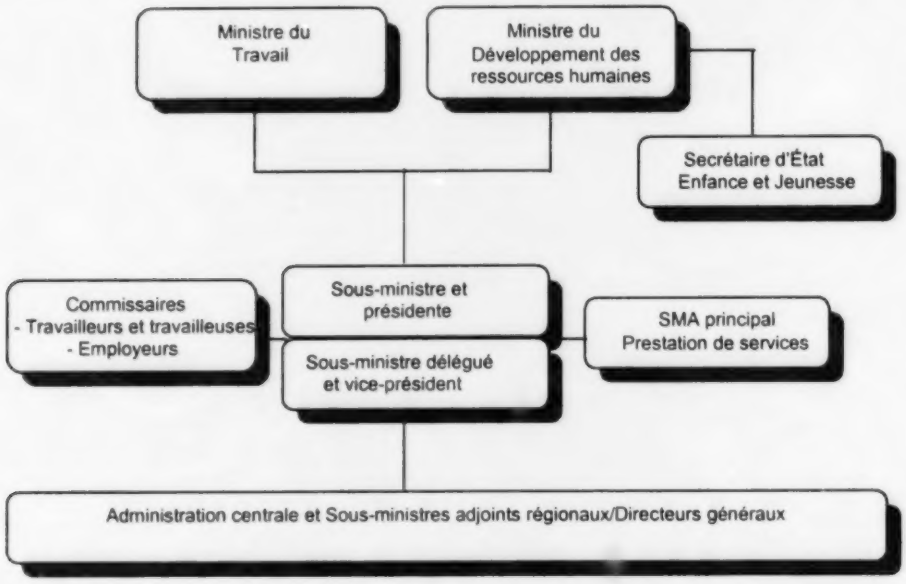
❖ **Activités auxiliaires**

5. Recevoir les meilleurs conseils qui soient
   - Nous avons présenté le plan au Groupe consultatif sur les normes relatives à la fonction de contrôleur du Conseil du Trésor le 3 février et nous avons intégré ses conseils.
   - Nous avons demandé l'avis du vérificateur général le 1er février et nous avons intégré ses suggestions au plan.
   - Nous avons accordé un contrat de courte durée à Deloitte & Touche pour recueillir leurs conseils sur le plan.

- Des cadres du Secrétariat du Conseil du Trésor seront sur place pour offrir des conseils sur le plan.
- Suivi régulier avec le vérificateur général adjoint et avec le Groupe consultatif sur les normes relatives à la fonction de contrôleur.

6. Faire rapport au public et au personnel des progrès réalisés
   - Informer les parrains et les partenaires avant la fin de février.
   - Informer la presse des rapports trimestriels.
   - Faire rapport sur les 37 cas : rapport provisoire le 4 février et rapport final le 18 février.
   - Rapport au Parlement en se présentant aux audiences du Comité parlementaire, en déposant le document sur les projets et les priorités et le *Rapport sur le rendement* du Ministère.
   - Corriger les renseignements erronés au besoin.
   - Communiquer régulièrement avec le personnel : la Ministre et la Sous-ministre se sont adressées à tout le personnel le 4 février, en circuit fermé de télévision interactive; des tables rondes seront organisées quand des cadres supérieurs se rendent dans les bureaux locaux et régionaux, etc.

FIGURE 1 : STRUCTURE DU MINISTÈRE



	Prévision *		Dépenses prévues			
	1999-2000		2000-2001 *		2001-2002	
Gamme de services	**ETP**	**M $**	**ETP**	**M $**	**ETP**	**M $**
Sécurité du revenu	3 609	23 603,0	**3 587**	**24 477,4**	3 479	25 236,9
Prestations de revenu d'assurance-emploi	8 000	528,2	**7 623**	**507,9**	7 590	502,3
Investissement dans les ressources humaines	3 521	2 704,1	**3 379**	**3 150,2**	3 229	3 329,3
Travail	673	143,4	**673**	**160,2**	673	158,2
Soutien à la prestation de services	3 445	427,9	**2 701**	**270,1**	2 716	253,1
Services ministériels	3 248	421,3	**2 705**	**357,5**	2 663	316,5
Dépenses brutes	22 496	27 827,9	**20 668**	**28 923,3**	20 350	29 796,3
Recettes à valoir sur le crédit		(1 536,6)		**(1 351,3)**		(1 310,1)
Dépenses nettes		26 291,3		**27 572,0**		28 486,2
Comptes à fins déterminées						
Assurance-emploi		13 149,2		**13 073,4**		14 058,5
Régime de pensions du Canada		19 170,8		**19 938,0**		20 772,9
Régime ministériel des avantages sociaux des employés récupérables des Comptes d'a.-e. et du RPC		(120,4)		**(128,1)**		(127,0)
Total pour DRHC	22 496	58 490,9	**20 668**	**60 455,3**	20 350	63 190,6

* L'augmentation nette de 1 280,7 M$ entre les dépenses prévues de 2000-2001 et les prévisions de 1999-2000 est principalement due aux paiements de transfert législatifs. Voir la figure 4 pour plus de détails.

FIGURE 2 : COÛT NET POUR LE MINISTÈRE

(en millions de dollars)	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	2001-2002
Dépenses brutes prévues	27 827,9	**28 884,3**	29 757,3
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	(1 536,6)	**(1 351,3)**	(1 310,1)
Total des dépenses prévues	26 291,3	**27 533,0**	28 447,2
Ajustements aux dépenses prévues	0,0	**39,0**	39,0
	26 291,3	**27 572,0**	28 486,2
Assurance-emploi	13 149,2	**13 073,4**	14 058,5
Régime de pensions du Canada	19 170,8	**19 938,0**	20 773,0
Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même les comptes de l'assurance-emploi et du RPC	(120,4)	**(128,1)**	(127,0)
Total consolidé DRHC	58 490,9	**60 455,3**	63 190,6
Moins : Recettes portées au Trésor *			
Recouvrement des prêts aux étudiants	126,0	123,0	110,0
Remboursement d'impôts récupérés par compensation	31,0	35,0	35,0
Autres	1,1	1,1	1,1
	158,2	159,1	146,1
Plus : Services rendus sans frais			
Contributions visant la part des employeurs des primes d'assurance et les coûts payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor	14,1	12,3	11,9
Traitements et coûts connexes des services juridiques fournis par Justice Canada	2,1	2,2	2,3
	16,2	14,5	14,2
Coût net du Ministère	58 348,9	60 310,7	63 058,7
Équivalents temps plein (ETP)	22 496	20 668	20 350

* Exclut les recouvrements associés aux avantages sociaux recouvrables des Comptes d'assurance-emploi et du RPC.

FIGURE 3 : DÉPENSES DU MINISTÈRE PAR GAMME DE SERVICES

(en millions de dollars)	ETP	Fonctionnement	Subventions et contributions approuvées	Total partiel : dépenses brutes	Subventions et contributions prévues par la loi	Total : dépenses brutes	Moins : recettes à valoir sur le crédit	Total : dépenses nettes
Gamme de services								
Sécurité du revenu	3 609	273,0	-	273,0	23 330,0	23 603,0	(158,8)	23 444,2
	3 587	**277,4**	-	**277,4**	**24 200,0**	**24 477,4**	**(164,8)**	**24 312,7**
	3 479	*273,9*	-	*273,9*	*24 963,0*	*25 236,9*	*(166,1)*	*25 070,9*
Prestations de revenu	8 000	528,2	-	528,2	-	528,2	(462,9)	65,3
d'assurance-emploi	**7 623**	**507,9**	-	**507,9**	-	**507,9**	**(447,3)**	**60,6**
	7 590	*502,3*	-	*502,3*	-	*502,3*	*(441,9)*	*60,4*
Investissement dans les	3 521	487,3	981,4	1 468,7	1 235,4	2 704,1	(266,2)	2 437,9
ressources humaines	**3 379**	**496,0**	1 017,4	**1 513,4**	1 636,8	**3 150,1**	**(256,3)**	**2 893,8**
	3 229	*479,2*	*960,1*	*1 439,3*	*1 890,0*	*3 329,3*	*(262,3)*	*3 067,0*
Travail	673	140,6	2,7	143,3	0,0	143,3	(39,2)	104,1
	673	**156,3**	**3,9**	**160,2**	**0,0**	**160,2**	**(47,3)**	**112,9**
	673	*154,3*	*3,9*	*158,2*	*0,0*	*158,2*	*(49,6)*	*108,6*
Soutien à la prestation	3 445	427,9	-	427,9	-	427,9	(315,5)	112,4
de services	**2 701**	**270,1**	-	**270,1**	-	**270,1**	**(192,4)**	**77,8**
	2 716	*253,1*	-	*253,1*	-	*253,1*	*(170,1)*	*83,1*
Programme des	3 248	421,3	-	421,3	-	421,3	(294,0)	127,3
services ministériels	**2 705**	**357,5**	-	**357,5**	-	**357,5**	**(243,4)**	**114,1**
	2 663	*316,5*	-	*316,5*	-	*316,5*	*(220,2)*	*96,3*
Total	22 496	2 278,4	984,0	3 262,4	24 565,4	27 827,8	(1 536,6)	26 291,2
	20 668	**2 065,3**	**1 021,2**	**3 086,5**	**25 836,8**	**28 923,3**	**(1 351,3)**	**27 572,0**
	20 350	*1 979,3*	*963,9*	*2 943,3*	*26 853,0*	*29 796,3*	*(1 310,1)*	*28 486,2*

Légende :

Pour chaque gamme de services

Première ligne	Prévision 1999-2000
Deuxième ligne	**Dépenses prévues 2000-2001**
Troisième ligne	*Dépenses prévues 2001-2002*

FIGURE 4 : DÉTAIL DES PAIEMENTS DE TRANSFERT PAR GAMME DE SERVICES

(en millions de dollars)	Prévision 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	2001-2002	2002-2003
Sécurité du revenu				
(L) Sécurité de la vieillesse	18 014,0	**18 746,0**	19 397,0	20 081,0
(L) Supplément de revenu garanti	4 927,0	**5 064,0**	5 175,0	5 293,0
(L) Allocation au conjoint	389,0	**390,0**	391,0	395,0
	23 330,0	**24 200,0**	24 963,0	25 769,0
Investissement dans les ressources humaines				
(L) Paiement de prestations d'aide à l'adaptation	3,9	**2,0**	0,7	0,2
(L) Subventions canadiennes pour études	102,2	**120,1**	120,1	120,1
(L) Subvention canadienne pour l'épargne-études	511,0	**744,0**	979,0	1 164,0
(L) Paiements d'intérêts aux termes de la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants*	47,2	**34,8**	24,8	17,9
(L) Obligations contractées aux termes de la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants*	100,2	**62,5**	38,5	22,8
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	452,4	**673,4**	726,9	738,1
(L) Régime d'assistance publique du Canada	18,5	**0,0**	0,0	0,0
Subventions et contributions	981,4	**1 017,4**	960,1	946,2
	2 216,7	**2 654,1**	2 850,1	3 009,2
Travail				
Subventions, contributions et paiements législatifs	2,7	**3,9**	3,9	3,9
Total des paiements de transfert	25 549,4	**26 858,0**	27 816,9	28 782,1

FIGURE 5 : PLAN D'ASSURANCE-EMPLOI POUR 2000-2001

(en millions de dollars)	Base	Réinvestissement	Total du Plan
Terre-Neuve	53,1	73,1	126,2
Nouvelle-Écosse	49,6	30,3	79,9
Nouveau-Brunswick	47,9	42,1	90,0
Île-du-Prince-Édouard	14,5	10,0	24,5
Québec	346,4	248,1	594,4
Ontario	353,6	184,1	537,7
Manitoba	39,6	10,2	49,9
Saskatchewan	28,6	9,9	38,5
Alberta	76,7	35,9	112,7
Territoires du Nord-Ouest	1,7	1,6	3,3
Nunavut	1,1	1,0	2,0
Colombie-Britannique	135,3	151,7	287,0
Yukon	2,0	2,0	4,0
Autre	0,5	0,0	0,5
	1 150,5	800,0	1 950,5
Responsabilités pancanadiennes *	227,8	0,0	227,8
Fonds disponibles pour les prestations d'emploi et les mesures de soutien	1 378,3	800,0	2 178,3

* Fonds réservés aux priorités pancanadiennes telles que les programmes pour les Autochtones et la jeunesse, les projets sectoriels et les projets d'innovation. Le montant est net des fonds convertis en coûts d'opération pour DRHC ou des fonds transférés aux provinces résultant des Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT).

Principales initiatives législatives et réglementaires

SÉCURITÉ DU REVENU

Législation et réglementation	Résultats prévus
Règlement sur le Régime de pensions du Canada et *Règlement sur la sécurité de la vieillesse* – Modifications nécessaires en fonction de la *Loi sur la modernisation des prestations et des obligations* (Projet de loi C-23).	• Les modifications aux règlements sont nécessaires pour assurer la concordance avec les lois modifiées et n'ont pas de répercussions importantes. • Les modifications visent à donner aux conjoints de même sexe les droits et les avantages accordés aux autres en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de son *Règlement* ainsi que de la *Loi* et du *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*.

PRESTATIONS DE REVENU D'ASSURANCE-EMPLOI

Législation et réglementation	Résultats prévus
Règlement parental : Les modifications apportées permettent de prolonger les prestations parentales prévues en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*.	• Des modifications réglementaires mineures sont nécessaires pour compléter la prolongation des prestations parentales.
Frontières régionales : Le Règlement de l'assurance-emploi régissant les régions économiques utilisées pour déterminer les normes d'admissibilité et la durée des prestations doit faire l'objet d'un examen quinquennal à compter de juillet 1996. Des engagements ont été pris pour traiter plus tôt les modifications à apporter au Règlement.	• Le remaniement des 54 régions peut avoir des répercussions sur le paiement des prestations et entraîner une réduction ou une augmentation de ces dernières pour certains prestataires. • Les modifications seront apportées en fonction des données du recensement de 1996 plutôt que des chiffres de 1991; certaines régions urbaines et rurales changent parfois et des groupements différents peuvent être appropriés. Cette méthode pourrait entraîner une différence dans le taux de chômage appliqué à la région de résidence. • Il faudra reprogrammer les systèmes pour tenir compte de la nouvelle configuration.
Modernisation : La *Loi sur l'assurance-emploi* et son *Règlement* seront modifiés pour assurer des prestations comparables aux partenaires de fait qui sont de même sexe comme c'est le cas pour les partenaires hétérosexuels de fait, sans changer la définition actuelle du mariage.	• Les conjoints de même sexe recevront des prestations d'assurance-emploi pour l'adoption et pourront se les partager comme dans le cas des conjoints hétérosexuels. • Des prestations limitées (extérieur du Canada) seront accordées à un prestataire pour qu'il accompagne un membre de sa famille immédiate devant subir un traitement médical à l'extérieur du Canada.

INVESTISSEMENT DANS LES RESSOURCES HUMAINES

Législation et réglementation	Résultats prévus
Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants (RFAFE) et le *Règlement canadien sur les prêts aux étudiants* (RCPAE)	
• Harmonisation : Il est nécessaire d'apporter des modifications au RFAFE et au RCPAE pour établir des ententes d'harmonisation entre les provinces.	• L'harmonisation entraînera une baisse du dédoublement et une meilleure efficacité des prêts consentis aux étudiants.
• Modernisation des prestations : Les modifications apportées aux règlements susmentionnés permettront de traiter également les conjoints de fait et ceux qui sont du même sexe.	• Les avantages de la modernisation feront que les conjoints de même sexe ou de sexe opposé seront traités également dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.
• Paiements à titre gratuit (Réduction de la dette à rembourser) : Les modifications apportées aux règlements susmentionnés visent à rendre plus efficace la mesure de réduction de la dette à rembourser.	• Les améliorations apportées à la mesure de réduction de la dette à rembourser permettront à plus d'étudiants emprunteurs qui éprouvent des difficultés d'en profiter.

TRAVAIL

Législation et réglementation	Résultats prévus
Partie II (Sécurité des bâtiments) du *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* – Moderniser et élargir la réglementation en matière de sécurité et de santé à l'égard des conditions de travail afférentes aux immeubles et aux installations de manutention des grains, aux antennes, aux tours et aux structures supportant les antennes.	• De nouvelles dispositions à l'égard des installations de manutention des grains. • Des mesures précises pour assurer la sécurité et la santé des employés qui doivent grimper aux antennes, aux tours et aux structures supportant des antennes. • Une nouvelle section sera ajoutée en ce qui concerne les systèmes de chauffage, d'aération et de climatisation.
Partie XII (Matériel, équipement, dispositifs et vêtements de sécurité) du *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* – Modifier la réglementation pour assurer la protection des travailleurs qui grimpent sur les réservoirs des camions, les plates-formes, les ailes d'avion, les wagons porte-rails et d'autre équipement mobile.	• La réduction ou l'élimination des blessures accidentelles et des décès liés à l'occupation d'un emploi exigeant l'utilisation d'un équipement mobile d'une hauteur de plus de 2,4 mètres.

Nos principaux partenaires

✓ Programmes de la sécurité du revenu
✓ Travail
✓ Prestations de revenu d'assurance-emploi
✓ Investissement dans les ressources humaines

				MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU CANADA
✓	✓	✓	✓	**Justice** pour les questions d'ordre juridique, les conseils et l'appui.
✓	✓	✓	✓	**Finances** pour les décisions stratégiques et l'appui en matière de mesures prévues par la loi.
✓	✓	✓	✓	**Agence des douanes et du revenu du Canada** pour la perception des contributions au RPC, les cotisations à l'assurance-emploi, les données sur le revenu et le remboursement des subventions et des prêts.
✓	✓	✓	✓	**Affaires étrangères et Commerce international** pour le travail effectué en collaboration avec les gouvernements étrangers et les organismes internationaux.
✓	✓	✓	✓	**Statistique Canada** pour les données et les renseignements de nature statistique et économique.
✓		✓	✓	**Travaux publics et Services gouvernementaux** pour le paiement des prestations (dépôt direct ou impression de chèques).
✓	✓		✓	**Tous les ministères et organismes** liés à la stratégie canadienne concernant les personnes handicapées et **13 ministères et organismes** mettant en œuvre la Stratégie emploi jeunesse.
✓	✓		✓	**Secrétariat du Conseil du Trésor** pour la prévention des incendies et les questions relatives à l'alphabétisation, aux enfants, aux personnes âgées et à la société vieillissante.
	✓		✓	**Industrie** pour le soutien des activités relatives au milieu de travail, à l'autoroute de l'information, à la prestation de services et à d'autres initiatives.
		✓	✓	**Citoyenneté et Immigration** pour les questions relatives aux travailleurs étrangers, aux adoptions internationales et à la participation des immigrants au marché canadien du travail.
	✓		✓	**Affaires indiennes et du Nord canadien** pour les questions de développement humain et social relatives aux Autochtones et les questions de travail liées à l'autonomie gouvernementale et à la négociation de traités.
			✓	**Pêches et Océans** et les **organismes d'expansion régionale** pour les programmes relatifs au marché du travail et à la pêche.
	✓			**Transports** et **Office national de l'énergie** pour l'exécution des programmes de sécurité et de santé au travail ainsi que les mesures législatives et politiques relatives au secteur des transports.
✓				**Bureau du surintendant des institutions financières** pour les services actuariels.
✓				**Anciens combattants** pour le partage de l'information sur les clients mutuels.
				AUTRES
✓	✓	✓	✓	**Gouvernements provinciaux et territoriaux, agences et organismes** pour l'élaboration, l'harmonisation, la mise en œuvre et/ou la coordination de programmes et de services prévus par la loi ou conformes aux accords fédéraux-provinciaux-territoriaux et à l'entente-cadre sur l'union sociale; la collaboration à des projets et les échanges de renseignements.
✓	✓	✓	✓	**Gouvernements étrangers et organismes internationaux** pour les avantages découlant des ententes bilatérales sur la sécurité sociale et l'assurance-emploi, l'éducation internationale et les adoptions; pour l'échange de vues et d'expériences, la collaboration à la recherche et la promotion du savoir-faire canadien.
✓	✓	✓	✓	**Secteur privé** pour les consultations sur les questions législatives et les programmes; pour le partage, la diffusion et la fourniture d'information, en particulier avec les institutions financières et les compagnies d'assurance; pour faciliter et appuyer la prestation de programmes et de services; pour aider à déterminer et à partager des initiatives novatrices en matière de développement humain.
✓	✓	✓	✓	**Employeurs, employés et organisations qui les représentent** pour favoriser le respect des lois et des meilleures pratiques; pour encourager l'application de partenariats et de pratiques efficaces tant au niveau sectoriel qu'au travail.
✓	✓		✓	**Organismes bénévoles incluant ceux qui représentent des groupes particuliers** pour la collaboration à l'élaboration et à l'exécution de politiques et de programmes, pour le partage d'information, la prestation de programmes mis sur pied en vertu de divers accords et la collaboration à titre de partenaires en vue d'améliorer l'accès aux produits d'information.
✓	✓		✓	**Établissements et associations d'enseignement et de formation** pour la mise en œuvre de programmes d'aide aux étudiants et l'information, la recherche et les échanges sur le marché du travail, les milieux de travail, l'apprentissage, les pensions et le développement social.
✓	✓			**Commissions des accidents du travail** pour régler les demandes d'indemnisation et verser les prestations aux agents de l'État conformément à la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, pour le partage d'information et la coordination d'initiatives en vue d'améliorer le service aux clients mutuels.
	✓		✓	**Autorités et organismes autochtones** pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes destinés aux peuples autochtones, et ce, en vertu de divers accords.
✓				**Régie des rentes du Québec (RRQ)** pour les échanges de renseignements sur le Régime de rentes du Québec et la prestation de services aux clients mutuels.
	✓			**Commission canadienne des droits de la personne** pour les questions se rapportant à l'équité en matière d'emploi et à l'équité salariale.

Cette liste ne représente pas tous les ministères et organismes travaillant avec DRHC.

Stratégie de développement durable

La stratégie de développement durable (SDD) de DRHC comporte des objectifs visant l'intégration du développement durable dans les opérations internes et la prestation de services, nos politiques et nos programmes ainsi que dans notre culture organisationnelle.

1er OBJECTIF PRINCIPAL : Assurer des opérations internes et une prestation écologique de services externes à DRHC.

Résultats prévus : Rendre plus écologiques les opérations du gouvernement établies au 31 décembre 1999.

Mesure du rendement précisée dans la SDD	Progrès réalisés et mesures correctives
Réduction de la consommation des ressources dans le cadre des opérations	• L'étude est terminée. Le coût du parc automobile a été établi, avec possibilité de suivi annuel. • En juillet 2000, la société Brookfield, Lepage, Johnson Control aura terminé la vérification portant sur les déchets pour la Phase IV à la Place du Portage. • TPSGC s'occupe de l'analyse des besoins en énergie à la Place du Portage. • Réduction de la consommation de papier dans la région de la capitale nationale (RCN). Le nombre d'annuaires téléphoniques passe de 5 200 à 850.
Programmes de recyclage	• Le programme Non aux déchets sur les sites de DRHC se poursuit dans la RCN. • Le groupe de travail des représentants verts élabore des activités visant la prise de conscience de la part des employés. • L'analyse environnementale GAP a pris fin en février 2000. • GAP a fourni une orientation pour l'élaboration d'un système de mesure environnementale (SME) disponible d'ici le 31 mars 2000, et la mise en œuvre dans les régions est prévue pour 2000-2001. • L'élaboration d'un SME sur le Web fournit un outil de dépistage au plan d'action environnemental qui doit être opérationnel dans les régions en 2000-2001. • Le guide national du SME devra être élaboré d'ici septembre 2000.
Participation du personnel aux approches innovatrices visant l'avenir du milieu de travail	• Diverses modalités favorisant l'équilibre entre le travail et la vie familiale (temps partiel, horaires variables, etc.) sont à la disposition des employés. • De nouvelles directives sur le télétravail seront élaborées en 2000.

Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation de services	· Des campagnes s'organisent à intervalles réguliers pour offrir le dépôt direct à tous les prestataires de la SV et du RPC. · Quatre-vingt-trois pour cent des paiements de la SV et 80,6 p. 100 des paiements du RPC sont faits par dépôt direct. · Quarante-quatre pour cent des paiements d'assurance-emploi sont faits par dépôt direct. · Soixante pour cent à 70 p. 100 des demandes d'assurance-emploi sont traitées par voie électronique.

2e OBJECTIF PRINCIPAL : Intégrer le développement durable à la culture organisationnelle de DRHC

Résultats prévus : Cerner les facteurs sociaux et culturels contribuant au développement durable et examiner la manière dont ces facteurs peuvent être incorporés aux futures stratégies

Mesure du rendement précisée dans la SDD	**Progrès réalisés et mesures correctives**
Conformité à la partie II du *Code canadien du travail*	· La résolution volontaire de 96,3 p. 100 des situations de non-conformité (mises à part les situations de danger).
Sensibilisation accrue à la stratégie et communication des histoires de réussite aux employés et aux partenaires	· L'AC continue d'indiquer des pistes en matière d'écologie. · DRHC profitera de la semaine de l'environnement pour sensibiliser le personnel aux questions environnementales.
Mesure dans laquelle on a recours aux services du groupe de travail interne comme source de renseignements et de conseils	· L'élargissement du réseau des représentants verts à 30 membres qui sensibiliseront davantage le personnel et développeront des pratiques exemplaires.

3e OBJECTIF PRINCIPAL : Intégrer le développement durable aux politiques et aux programmes

Résultats prévus : Cerner les facteurs sociaux et culturels contribuant au développement durable et examiner la manière dont ces facteurs peuvent être incorporés aux futures stratégies

Mesure du rendement précisée dans la SDD	**Progrès réalisés et mesures correctives**
Élaboration de politiques dans une optique de développement durable	· Des évaluations environnementales sont effectuées lorsque requises, dans le cadre de projets particuliers, à l'échelle locale. · Des examens continus des politiques sont effectués pour s'assurer qu'il n'y a pas de conséquences environnementales négatives.

Sites Internet et références

À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées
- http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html

Comptes publics du Canada de 1999, volume 1, section 6 – États financiers du Compte du RPC
- http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

Discours du Trône de 1999
- http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/doc/index_f.htm

Dix-septième rapport actuariel – Bureau du surintendant des institutions financières
- http://www.osfi-bsif.gc.ca/outgoing/pdf/Actuarial/cpp17f4.pdf

Fonds d'intégration des personnes handicapées (phase 1)
- http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPDx.shtml

Lois et Règlements gouvernant DRHC
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/actsx.shtml

Office d'investissement du Régime de pensions du Canada
- http://www.oirpc.ca

Partie II du Budget principal des dépenses, 2000-2001
- http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20002001/F_me00.pdf

Rapport de contrôle et d'évaluation, 1998
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sp121898/sumx.shtml

Renforcement des subventions et des contributions à DRHC – Plan d'action
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml

Résultats de nos évaluations
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/edd

Site de DRHC
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Travailler ensemble : une initiative conjointe du gouvernement du Canada et du secteur bénévole
- http://www.pco.bcp.gc.ca/volunteer/gtsb_f.htm

Questions et demandes du public

Si vous avez des questions sur les programmes et les services du Ministère, veuillez communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada le plus près de chez vous dont le nom figure dans les pages du gouvernement du Canada de l'annuaire téléphonique ou au Centre de renseignements au public de DRHC.

Pour obtenir les publications de DRHC, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements au public au 1 (819) 994-6313.

Autochtones, 6, 7, 8, 11, 13, 16, 29, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 40, 47, 48, 80, 83

Code canadien du travail, 3, 4, 15, 44, 45, 46, 47, 85

Comptes à fins déterminées, 54
Compte d'assurance-emploi, 17, 37, 54, 55-63, 78
Compte du RPC, 54, 64-71, 78

Éducation, 8, 9, 11, 13, 16, 31, 33, 34, 36, 38, 39, 41, 43, 53, 83
Programme canadien de prêts aux étudiants, 15, 39, 82
Régimes enregistrés d'épargne-études, 8, 38
Subventions canadiennes pour l'épargne-études, 4, 8, 13, 33, 38, 52

Emploi, 3, 7, 8, 9, 11, 13, 15, 16, 25, 26, 29, 34, 35, 36, 37, 38, 41, 44, 51, 53, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 63, 64, 74, 83
Conseils sectoriels, 9, 33, 39, 41
Ententes sur le développement du marché du travail, 33, 37, 55, 60, 63, 80
Fonds du Canada pour la création d'emplois, 38
Prestations d'emploi et mesures de soutien, 4, 13, 34, 36, 37, 39, 52, 55, 56, 57, 60, 61, 63
Stratégie emploi jeunesse, 7, 8, 34, 36, 39, 83

Enfants, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 12, 13, 14, 18, 25, 29, 30, 32, 33, 36, 38, 47, 49, 55, 58, 67, 68, 83
Prestation nationale pour enfants, 8
Programme d'action national pour les enfants, 8, 33

Initiatives législatives et réglementaires, 72, 81

Jeune, 2, 4, 7, 8, 11, 13, 16, 22, 25, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 62, 80
Stratégie emploi jeunesse, 7, 8, 34, 36, 39, 83

Les sans-abri, 7

Numéro d'assurance sociale, 4, 11, 24, 25, 27, 28

Partenariats, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 16, 20, 21, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 51, 52, 72, 75, 81, 83, 85

Personnes du troisième âge, 2, 4, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 22, 32, 51, 67, 68, 83
Sécurité de la vieillesse, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 27, 52, 85
Supplément de revenu garanti, 13, 14, 17, 18, 21

Personnes handicapées, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 20, 27, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 40, 47, 49, 83
Aide à l'employabilité des personnes handicapées, 35
Fonds d'intégration, 34, 35, 37

Régime de pensions du Canada, 4, 9, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 54, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 77, 81, 83, 85
Programme d'invalidité du RPC, 4, 9, 13, 14, 20, 23, 67, 68

Santé, 8, 9, 34, 44, 46, 48, 82, 83

Stratégie de développement durable, 72, 84

Subventions et contributions, 6, 12, 15, 17, 29, 42, 50, 72, 73, 74

Technologie, 5, 9, 10, 14, 15, 19, 21, 22, 23, 26, 30, 34, 39, 41, 48, 52, 66, 71, 73, 85

Union sociale, 30, 32, 35, 37, 83